

**PEMELIHARAAN HUBUNGAN DENGAN REKAN KERJA:  
Pemberian Motivasi Kerja Terhadap Pegawai Perpustakaan  
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

*Oleh: Triana Santi*

*(Pustakawan Muda IAIN Sumatera Utara)*

**Abstract**

*Human resources are the most important element in an organization, maintaining harmonious relationships with others and colleagues continuously became very important. Theory of human resource management said that things are important to note in the maintenance of the relationship are motivation, job satisfaction, stress reduction, counseling and disciplinary sanctions, communication systems, organizational change and development as well as improving the quality of life of the workers*

**Pendahuluan**

Human Resource Departement (SDM) di zaman sekarang merupakan ujung tombak bagi setiap organisasi, baik dalam organisasi bisnis ataupun organisasi kemasyarakatan. Tidak terkecuali dengan perpustakaan, sebagai sebuah organisasi yang mempunyai harapan terhadap SDM-nya untuk ikut serta terlibat mengembangkan perpustakaan. Berbagai cara dilakukan oleh perpustakaan agar SDM berkembang secara efektif dan efisien. Apalagi di era globalisasi sekarang, tuntutan permintaan pengguna membawa perpustakaan untuk mampu memenuhinya.

Perpustakaan bagi perguruan tinggi/Institut/universitas/organisasi merupakan sarana penunjang yang sudah selayaknya diperhatikan dan ditangani dengan serius. Walaupun merupakan sarana penunjang, fungsi perpustakaan bagi perguruan tinggi/ Institut/ universitas/organisasi, sangatlah vital, seperti jantung di dalam tubuh manusia.

Untuk membangun perpustakaan yang mampu bersinergi dengan perguruan tinggi dan sivitas akademiknya, dibutuhkan SDM dalam hal ini pustakawan dan tenaga perpustakaan yang profesional, yang memiliki etos kerja yang tinggi, jujur, berdedikasi, loyal serta mempunyai kemauan dan kemampuan untuk berkembang dan terus berupaya menimba ilmu sepanjang hayat.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Unit kerja ini akan berdaya guna dan berhasil apabila dikelola oleh tenaga pendidik secara formal minimal Diploma III bidang perpustakaan,

dokumentasi dan informasi. Keberadaan perpustakaan berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Perpustakaan di Negara berkembang memiliki beberapa tujuan antara lain: menggalakan keberaksaraan, mendukung kurikulum, pendidikan secara umum dan mengembangkan minat baca. Oleh karena itu pengelola perpustakaan seharusnya tenaga terdidik, selain itu mereka juga harus memiliki pendidikan formal perpustakaan sebagai pengetahuan yang memadai, percaya diri, paham politik dan tidak mengisolasi diri.

Perpustakaan dibentuk pada hakikatnya adalah untuk melayani masyarakat dan masyarakat perlu mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan masyarakat pengguna perpustakaan. pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan perpustakaan, seperti pembuatan kartu anggota, peminjaman layanan penuluruhan, internet dan sebagainya yang menyangkut informasi di perpustakaan.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini perpustakaan sebagai *provider* atau penyedia informasi harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena fungsi perpustakaan adalah memberikan informasi yang akurat dan cepat kepada pemakai perpustakaan, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik, Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Bahwa motivasi kerja pegawai perusahaan turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Faktor dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah motivasi kerja. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa bekerja tanpa motivasi akan cepat bosan, karena tidak adanya unsur pendorong agar semangat kerja tetap stabil. Motivasi kerja merupakan komoditi yang sangat diperlukan oleh semua orang. Motivasi kerja diperlukan untuk menjalankan kehidupan, memimpin sekelompok orang dan mencapai tujuan organisasi. Motivasi kerja merupakan dorongan yang tumbuh dan berkembang dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin sehingga tujuan akan tercapai.

Motivasi kerja bisa terjadi jika pegawai mempunyai kebanggaan akan keberhasilan.

### **Pengertian Motivasi**

Kata Motivasi berasal dari kata Latin "*Movere*" yang berarti dorongan atau daya penggerak. Selanjutnya diserap dalam bahasa Inggris *motivation* berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. (Hasibuan:1996:72)

Vroom mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses yang menentukan pilihan antara beberapa alternative dari kegiatan sukarela. Sebagian perilaku dipandang sebagai kegiatan yang dapat dikendalikan orang secara sukarela, dan karena itu dimotivasi. (Gibson:1991:185)

Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Wahyosumidjo(1984:50) mendefensikan Motivasi dapat diartikan sebagai suatu proses psikologi yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Proses psikologi timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri seseorang itu sendiri yang disebut *intrinsic* dan *extrinsic*. Faktor di dalam diri seseorang bisa berupa kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan sedang faktor dari luar diri dapat ditimbulkan oleh berbagai faktor-faktor lain yang sangat kompleks. Tetapi baik faktor ekstrinsik maupun faktor instrinsik motivasi timbul karena adanya rangsangan. Tingkah laku bawahan dalam kehidupan organisasi pada dasarnya berorientasi pada tugas. artinya, bahwa tingkah laku bawahan biasanya di dorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan harus selalu diamati, diawasi, dan diarahkan dalam kerangka pelaksanaan tugas dalam mencapai tujuan organisasi. (Wahyosunidjo ) *Helleriegel* dan *Slocum* dalam( Abi Sujak:1990:249) mengklasifikasikan tiga faktor utama yang mempengaruhi motivasi meliputi perbedaan karakteristik individu, perbedaan karakteristik pekerjaan, dan perbedaan karakteristik lingkungan kerja atau organisasi. Wahjosumidjo (1984:95) mengatakan: "Motivasi merupakan daya dorong sebagai hasil proses interaksi antara sikap, kebutuhan, dan persepsi bawahan dari seseorang dengan lingkungan, motivasi timbul diakibatkan oleh faktor dari dalam dirinya sendiri disebut faktor intrinsik, dan faktor yang dari luar diri seseorang disebut faktor ekstrinsik." Dari beberapa pengertian tentang motivasi dapat disimpulkan bahwa motivasi harus memusatkan pada faktor-faktor yang menimbulkan atau mendorong aktivitas-aktivitas para individu, faktor-faktor tersebut mencakup kebutuhan, motif-motif, dan drive-drive. Motivasi berorientasi pada proses dan berhubungan dengan pelaku,

arah, tujuan, dan balas jasa perilaku yang diterima atas kinerja. Dapat juga disimpulkan “Motif dan motivasi dapat mendorong, menggerakkan aktivitas individu untuk berbuat, bekerja, mengerjakan sesuatu dalam suatu organisasi”. Teori Motivasi Mc. Clelland. Mc. Clelland mengemukakan teorinya yaitu *Mc. Clelland's Achievement Motivation Theory* atau Teori Motivasi Berprestasi Mc. Clelland. Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial . Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi-seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh karyawan karena dorongan oleh : (1) kekuatan motif dan kekuatan dasar yang terlibat, (2) harapan keberhasilannya, dan (3) nilai insentif yang terlekat pada tujuan.

### **Pemberian Motivasi Kerja Kepada Pegawai Perpustakaan**

Pemberian motivasi dikatakan penting, karena pimpinan atau manajer itu tidak sama dengan karyawan. Seorang Manajer tidak dapat melakukan pekerjaan sendirian. Keberhasilannya amat ditentukan oleh hasil kerja yang dilakukan oleh orang lain (bawahan). Untuk melaksanakan tugas sebagai seorang manajer ia harus membagi-bagi tugas dan pekerjaan tersebut kepada seluruh bawahan yang ada dalam unit kerja itu. Bila semua tugas sudah dibagi-bagi, maka manajer yang bersangkutan harus mempunyai system yang ampuh untuk mengetahui, apakah pekerjaan tersebut benar-benar dikerjakan atau tidak oleh bawahan. (Saydam:1996;227)

Perpustakaan merupakan organisasi yang terdiri kumpulan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Agar kerjasama dapat berjalan baik maka semua unsur dalam organisasi terutama sumber daya manusia harus dapat terlibat secara aktif dan memiliki dorongan untuk bersama-sama mencapai tujuan.

Pimpinan dalam hal ini berperan penting untuk menggerakkan bawahan termasuk juga dirinya sendiri. Agar sumber daya manusia dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi maka perlu dipahami motivasi mereka dalam bekerja terutama untuk pegawai dan pustakawan adalah penekanan pada motivasi kerja mereka. Pemberian motivasi kepala perpustakaan kepada pegawai maupun motivasi yang timbul dari diri pegawai sendiri untuk bekerja sambil berprestasi akan mampu mencapai kepuasan kerjanya, tercapainya kinerja organisasi yang maksimal dan tercapainya tujuan organisasi.

Kepala Perpustakaan perlu melakukan motivasi bawahannya adalah karena alasan : a. untuk mengamati dan memahami tingkah laku bawahan; b. mencari dan menentukan sebab-sebab tingkah laku bawahan; dan c. memperhitungkan, mengawasi, dan mengubah serta mengarahkan tingkah laku bawahan. (Arifin:2003:58).

Karakteristik individu yang berbeda jenis kebutuhan, sikap dan minat menimbulkan motivasi yang bervariasi, misalnya pegawai yang mempunyai motivasi untuk mendapatkan uang sebanyak banyaknya akan bekerja keras dengan resiko tinggi dibanding dengan pegawai yang mempunyai motivasi keselamatan, dan akan berbeda pada pegawai yang bermotivasi untuk memperoleh prestasi. Setiap pekerjaan yang berbeda membutuhkan persyaratan keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan tipe-tipe penilaian yang berbeda pula. Perbedaan karakteristik yang melekat pada pekerjaan itu membutuhkan pengorganisasian dan penempatan orang secara tepat sesuai dengan kesiapan masing-masing pegawai. Setiap organisasi juga mempunyai peraturan, kebijakan, sistem pemberian hadiah, dan misi yang berbeda-beda yang akan berpengaruh pada setiap pegawainya.

Motivasi seseorang dipengaruhi oleh stimuli kekuatan intrinsik yang ada pada diri seseorang/individu yang bersangkutan, stimuli eksternal mungkin juga dapat mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut.

Selanjutnya faktor intrinsik dapat berupa kepribadian, sikap, pengalaman, pendidikan atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau masa depan. Seseorang sering melakukan tindakan untuk suatu hal dalam mencapai tujuan, maka motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan, dan itu jarang muncul dengan sia-sia. Kata butuh, ingin, hasrat dan penggerak semua sama dengan motive yang asalnya dari kata motivasi. Jadi dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan motivasi adalah daya penggerak seseorang untuk melakukan tindakan.

Adapun tujuan pemberian motivasi menurut Hasibuan, Malayu SP. antara lain: a. Mendorong gairah dan semangat kerja bawahan, b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan; c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan; d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan; e. Meningkatkan disiplin dan menurunkan tingkatan absensi karyawan; f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik; g. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan; h. Meningkatkan kesejahteraan karyawan; i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Hal-hal yang memotivasi seseorang adalah (Hasibuan :162-163):

1. Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*=*n Ach*), merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu, *n Ach* akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreatifitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energy yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan kemungkinan untuk itu diberi kesempatan. Seseorang menyadari bahwa hanya dengan mencapai prestasi kerja yang

tinggi akan dapat memperoleh pendapatan yang besar. Dengan pendapatan yang besar akhirnya memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

2. Kebutuhan akan afiliasi (*need for Affiliation*=*n. Af*) menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu, *n. Af* ini merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal : kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*), kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*), kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*), dan kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*). Seseorang karena kebutuhan *n Af* akan memotivasi dan mengembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.
3. Kebutuhan akan kekuasaan ( *need for Power* = *n Pow*). Merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja karyawan. *N Pow* akan merangsang dan memotivasi gairah kerja karyawan serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan ditumbuhkan secara sehat oleh manajer dalam memotivasi bawahannya, supaya mereka termotivasi untuk bekerja giat.

Orang-bisnis, terutama wiraswastawan-manajer, relatif lebih termotivasi prestasi dibandingkan dengan kelompok lainnya, dalam masyarakat. Ia mengemukakan bahwa para pengejar prestasi (*achievers*) ini mempunyai kualitas sebagai berikut: (1) menyukai situasi aman mereka bertanggung jawab pribadi untuk memecahkan masalah-masalah, 2) Cenderung menetapkan sasaran prestasi yang moderat dan mengambil 'resiko yang telah diperhitungkan', (3) menginginkan umpan balik yang konkrit tentang hasil pekerjaan mereka. Individu dengan motivasi berprestasi yang tinggi itu cenderung mengambil resiko yang sedang-sedang (*moderate*) saja dripada mengadu untung atas situasi dengan kemungkinan imbalan yang tinggi, tetapi kemungkinan kegagalan juga besar, Ini tampaknya secara intuitif berguna. Si pengejar prestasi (*achiever*) itu tertarik pada rangkaian sukses yang konsisten dan tidak ingin menodai rekornya dengan suatu kegagalan total.( Kast dan Rosenzweig,. 412).

Kesimpulannya dari teori Mc. Clelland menyatakan bahwa ada tiga type dasar kebutuhan motivasi yaitu kebutuhan untuk prestasi (*need for Achievement*), kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), dan kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*). Dalam memotivasi bawahan maka

hendaknya pimpinan dapat menyediakan peralatan, membuat suasana pekerjaan yang kondusif, dan kesempatan promosi bagi bawahan, agar bawahan dapat bersemangat untuk mencapai  $n_A$ ,  $n_{Af}$ , dan  $n_{Pow}$  yang merupakan sarana untuk memotivasi bawahan dalam mencapai tujuan.

Teori Harapan. Vroom (1964) mengembangkan sebuah teori motivasi berdasarkan jenis pilihan yang dibuat orang untuk mencapai tujuan, alih-alih berdasarkan kebutuhan internal. Teori harapan (*expectancy theory*) memiliki tiga asumsi pokok: 1) setiap individu percaya bahwa bila ia berperilaku dengan cara tertentu ia akan memperoleh hal tertentu. Ini disebut harapan hasil (*outcome expectancy*). 2) setiap hasil mempunyai nilai, atau daya tarik bagi orang tertentu. Ini disebut valensi (*valence*), 3) setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hasil tersebut. Ini disebut harapan usaha (*effort expectancy*). Motivasi orang dapat dijelaskan dari ketiga kombinasi ini bahwa: 1) suatu perilaku tertentu akan menghasilkan hasil tertentu, 2) hasil tertentu punya nilai positif baginya, 3) hasil tersebut dapat dicapai dengan usaha yang dilakukan seseorang. Jadi motivasi dalam teori harapan adalah keputusan untuk mencurahkan usaha. (Pace, R. Wayne :2000.p.124-125)

Tema umum dalam teori harapan mengenai motivasi adalah (1) keputusan sadar oleh individu (dalam situasi kerja atau dalam seluruh ruang kehidupan) untuk berperilaku dengan cara tertentu, (2) nilai-nilai individual dalam memilih hasil yang diinginkan, (3) harapan individual mengenai jumlah usaha yang dibutuhkan untuk mencapai hasil tertentu, dan (4) harapan individual tentang probabilitas memperoleh imbalan atas tercapainya suatu hasil yang diinginkan. (kast.p.416)

Sementara itu Nadler dan Lawler atas teori harapan menyarankan beberapa cara tertentu yang memungkinkan manajer dan organisasi menangani urusan mereka memperoleh motivasi maksimal dari pegawai : 1) pastikan jenis hasil atau ganjaran yang mempunyai nilai bagi pegawai, 2) definisikan secara cermat, dalam bentuk perilaku yang dapat diamati dan diukur, apa yang diinginkan oleh pegawai, 3) pastikan bahwa hasil tersebut dapat dicapai oleh pegawai, 4) kaitkan hasil yang diinginkan dengan tingkat kinerja yang diinginkan, 5) pastikan bahwa ganjaran cukup besar untuk memotivasi perilaku yang penting, dan 6) orang berkinerja tinggi harus menerima lebih banyak ganjaran yang diinginkan dari pada orang yang berkinerja rendah. (Wayne:2000)

Kesimpulannya dari teori harapan adalah bahwa anggota organisasi akan termotivasi bila orang-orang percaya mengenai tindakan mereka akan menghasilkan yang diinginkan, hasil mempunyai nilai positif dan usaha yang dicurahkan akan menuai hasil. Pegawai perpustakaan khususnya pustakawan sebagai manusia pekerja juga memerlukan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan

sebagaimana dikembangkan oleh Maslow, Herzberg, McClelland dan Vroom, sebagai sumber motivasi dalam rangka meningkatkan semangat mengajarnya.

Namun yang paling penting bagi seorang pegawai adalah motivasi yang dimulai dari dalam dirinya sendiri ( motivasi instrinsik ), sesuai dengan pendapat G.R Terry dalam Winardi bahwa "Motivasi yang paling berhasil adalah pengarahan diri sendiri oleh pekerja yang bersangkutan. Keinginan atau dorongan tersebut harus datang dari individu itu sendiri dan bukanlah dari orang lain dalam bentuk kekuatan dari luar".(Winardi:1971.p.167)

Oleh Karena itu motivasi yang harus dimiliki oleh seorang pegawai perpustakaan adalah motivasi berprestasi karena motivasi ini berkaitan erat dengan tercapainya tujuan organisasi. Dorongan untuk mencapai tujuan merupakan kebutuhan berprestasi sedangkan factor pendorong untuk mencapai tujuan itu disebut motivasi berprestasi.

Motivasi orang tergantung pada kekuatan motifnya. Motif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kebutuhan, keinginan, dorongan atau gerak hati dalam diri individu.

Smith and Cinny mengemukakan motivasi berprestasi merupakan hasil interaksi usaha,kepuasan, dan ganjaran untuk mencapai tujuan.<sup>53</sup> Motivasi berprestasi adalah dorongan dalam diri orang-orang untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan untuk mencapai tujuan. (Hersey:1996.p.276)

Beberapa langkah untuk mengembangkan motivasi adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan-tujuan atau hasil-hasil akhir daripada kegiatan harus bersifat khusus dan ditentukan dengan tegas.
- b. Tujuan-tujuan atau hasil-hasil yang diinginkan untuk dicapai harus menunjukkan suatu tingkat resiko yang sedang untuk individu-individu yang terlibat. Ini berarti bahwa tujuan-tujuan harus mengandung resiko yang tinggi, sehingga akan mengejutkan atau menghalang-halangi individu yang terlibat.
- c. Tujuan-tujuan harus mempunyai sifat sedemikian rupa, sehingga tujuan-tujuan tersebut sewaktu-waktu dapat disesuaikan sebagai jaminan situasi, terutama apabila tujuan-tujuan tersebut berbeda banyak.
- d. Individu-individu harus diberi umpan balik yang seksama dan jujur mengenai prestasi mereka.
- e. Individu-individu diberi tanggung jawab untuk suksesnya hasil dari pada kegiatan-kegiatan mereka. Tanggung jawab terhadap hasil-hasil ini harus merupakan tanggung jawab yang sungguh-sungguh
- f. Penghargaan-penghargaan dan hukuman-hukuman dengan hasil kerja yang sukses atau yang gagal harus dihubungkan dengan selayaknya dengan tujuan-tujuan hasil kerja. Artinya harus ada penghargaan yang

besar untuk hasil kerja yang besar dan sebaliknya hanya ada hukuman-hukuman yang ringan bagi yang mereka keagalannya sedikit.(Moekijat:1989.p. 215)

Berdasarkan atas uraian tersebut maka yang dimaksud dengan motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam diri orang-orang untuk berusaha berprestasi dalam upaya untuk mencapai tujuan. Pegawai akan bekerja lebih baik jika mereka sungguh-sungguh diberi motivasi. Pegawai yang berhasil karena adanya motivasi akan memberikan sumbangan yang berharga kepada institut dan khususnya kepada perpustakaan.

Motivasi kerja di perpustakaan IAIN Sumatera Utara yang berkaitan dengan prinsip partisipasi, prinsip komunikasi, prinsip mengakui andil bawahan, prinsip pendelegasian wewenang dan prinsip member perhatian. Dalam memotivasi kerja pegawai perpustakaan yang dinyatakan dalam prinsip tersebut telah diterapkan oleh Kepala Perpustakaan sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan, namun belum secara maksimal masih perlu adanya usaha pimpinan dalam memotivasi pegawai.

Pegawai juga harus mempunyai motivasi yang cukup untuk melaksanakan tanggung jawabnya, akan tetapi, seharusnya pegawai perpustakaan mempunyai motivasi yang lebih tinggi dalam mengerjakan tugasnya, karena tugas yang dijalankannya tidak bertujuan pada profit. Hal ini perlu diwaspadai oleh pimpinan untuk dapat lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pegawai agar motivasinya tidak menurun, tapi dapat meningkat, juga pejabat setempat harus dapat memberikan motivasi atau dukungan kepada pegawai perpustakaan agar pegawai perpustakaan tidak mudah jenuh dan bosan dalam melaksanakan tugas. Hal ini diharapkan menjadi motivator bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan pegawai tersebut.

### **Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan**

Untuk mencapai produktivitas dan tujuan organisasi diperlukan interaksi antara karakteristik individu yaitu jenis kebutuhan, sikap dan minat yang mengarah pada pencapaian prestasi, karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang individu serta karakteristik organisasi yang berpihak pada keberhasilan pekerjaan. Disamping itu masing-masing individu harus mempunyai kesanggupan dan berusaha untuk mendorong dirinya sendiri menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Tanpa adanya dorongan yang berasal dari dalam dirinya sendiri mustahil pekerjaan dapat terselesaikan. Pekerjaan perpustakaan merupakan pekerjaan yang sangat bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi pengguna perpustakaan, sehingga

dengan adanya manfaat dari tugas menjadi seorang pustakawan ini dapat menjadi motivasi pada diri seorang pegawai perpustakaan untuk menunjukkan hasil pekerjaannya yang berasal dari kreasi dan inovasi yang ada pada dirinya. Seorang pegawai harus mempunyai motivasi yang tinggi dengan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan menunjukkan produktivitas yang tinggi. Hal ini menyangkut kebanggaan pribadinya sehingga ia akan termotivasi untuk bekerja keras, apalagi jika mendapat dukungan dari teman sekerja dan penghargaan dari pimpinan. Jika hal ini dapat terlaksana dengan baik maka akan menimbulkan kualitas bekerja. Semakin besar dukungan, dorongan dan rangsangan dan untuk mencapai keberhasilan maka semakin tinggi pula kualitas kerjanya.

Bahwa pelayanan yang terbaik yaitu “ melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”, bahwa kualitas ialah : “Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat

**Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan**

Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan dapat dilihat pada table dibawah ini:

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Langkah Yang Dilakukan</b>
Motivasi Kerja	Partisipasi	Memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam setiap kegiatan
	Komunikasi	Dorongan dari diri sendiri untuk berhu-bungan dengan orang lain atas dasar sosial
	Pendelegasian wewenang	Memberikan kesempatan bagi pegawai dalam pengembangan diri sebagai bentuk dari upaya untuk meningkatkan kemampuan dibidang ilmu pengetahuan dan ketrampilan
	Perhatian	Sikap suka dan tidak suka yang dimiliki oleh seorang pimpinan harus dihilangkan dengan mengedepankan sikap profesionalis-me dalam menjalankan organisasi.

	Penghargaan	Sistem pemberian insentif dan penghargaan diberikan kepada pegawai yang berprestasi berupa penghargaan materi maupun non materi,
	Keyakinan diri	Memiliki keyakinan diri mengembangkan diri karena ia akan berusaha melakukan pekerjaan tersebut secara benar sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal
	Persaingan	Memberikan kesempatan untuk ber-kompotitif sehat dalam upaya me-ningkatkan kualitas pelayanan
	Kebanggaan usaha berprestasi	Upaya mengem-bangkan kemampuan pegawai yaitu dengan berupaya memberikan kesempatan untuk promosi, baik promosi jabatan atau promosi memegang tanggung jawab terhadap pekerjaan tertentu

## Penutup

Bagaimana caranya agar setiap SDM perpustakaan punya rasa peduli terhadap pekerjaannya? Salah satu jalan adalah mencari sesuatu yang menumbuhkan perasaan cinta dan suka. Cari dan temukan itu melalui permenungan dan refleksi. Ada tidak suatu nilai mulia dari pekerjaan tersebut. Ada tidak tujuan (*goals*) dari pekerjaan kita? Berpikirlah lebih jauh, manfaat dan kegunaan pekerjaan tersebut bagi yang lain. Kalau sudah menemukannya, dalam tahap ini akan berkembang ke tahap berikutnya. Apabila cinta dan suka sudah ada dalam hati, jiwa ini akan membawa kepada rasa peduli. Dan rasa peduli ini, akan menumbuhkan kepekaan, sehingga SDM akan mengetahui celah yang bisa dimasuki. Yang mana celah tersebut tidak diketahui oleh orang lain.

Sangat disayangkan apabila kita bekerja tidak dengan cinta. Karena SDM tersebut akan merasa tersiksa, tidak nyaman, selalu terbebani, mengeluh,

diakhiri dengan kurangnya rasa syukur. Untuk itu melalui aktifitas training, SDM akan diajak menumbuhkan rasa cinta, kepedulian terhadap pekerjaannya. *Training* juga membuka mata hati bagi SDM, bahwa pekerjaan adalah suatu amanah dari yang Maha Agung. Maka sebagai bentuk pertanggungjawaban, cintailah pekerjaan dan bagikan talenta-talenta agar semua SDM memunyai tujuan yang sama, yaitu mencintai dan peduli dengan hidup.

### Daftar Bacaan

Arikunto, Suharsimi, (2003), *Manajemen*. Jakarta:Rineka Cipta.

As,ad, M, (2003).*Psikologi Islami:seri sumber daya manusia*. Yogyakarta: Liberty

Davis, keith & Jhon W. Newstorm (2000). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

Djarmiko, Yayat Hayati, (2002), *Perilaku Organisasi*.Cet.1. Bandung:Alfabeta

Handoko, T Hani, (1998)., *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Hasibuan, M.P Malayu (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

------(2003), *Organisasi dan Motivasi:Dasar peningkatan Produktivitas*. Jakarta:Bumi Aksara.

------(2003). *Budaya Organisasi*. Jakarta:Rineka Cipta.

Fraser, T. (1992). *Stress & Kepuasan Kerja*. (L. Mulyana, Trans.) Jakarta: P.T. Pustaka Binaman Pressindo.

Gibson, Ivanhevich, Donnelly, (1996), *Organisasi*, Edisi Kedelapan, Jilid 2, Jakarta: Bina Aksara.

Handoko, T. Hani, (1986), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, M.P.Melayu (1996).*Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta:PY Gunung Agung.

- Hasibuan,M.S.P.(2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Martoyo, Susilo, (1987), *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: BPFE.
- Maslow, Abraham.H, (1954), *Motivation and Personality*, New York: Harper and Bros.
- Mintorogo, Antonius, (1996), *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: STIA-LAN.
- Moekijat(1989). *Manajemen Kepegawaian*. Bandung:Alumni.
- Nawawi, Hadari, (2000), *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Saydam, Gouzali,(1996), *Manajemen SumberDaya Manusia=Human Resources Management Jilid 1*.Jakarta: Gunung Agung