

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi baik pemerintah maupun non pemerintah saat ini telah membenahi diri untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, untuk menghadapi dinamika kerja yang semakin kompetitif dan menuntut untuk memberikan suatu peningkatan prestasi kerja yang memuaskan pihak-pihak yang dilayani. Peningkatan kualitas pegawai merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan, karena akan diperhadapkan dengan berbagai tantangan dan kendala, dan hal tersebut harus dibenahi terlebih dahulu.

Saat ini manajemen suatu organisasi, baik instansi pemerintah maupun swasta berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui pendidikan formal maupun non-formal, meningkatkan keterampilan, mengikutsertakan dalam berbagai bentuk pelatihan, dan berupaya meningkatkan etos kerja dan semangat kerja. Apabila unsur-unsur ini dapat diterapkan atau dimiliki oleh suatu institusi, akan berdampak terhadap peningkatan kualitas pegawai dalam suatu organisasi.

Etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau suatu kelompok. Bekerja

dianggap baik karena dapat meningkatkan derajat kehidupan serta status sosial seseorang. Berupaya bekerja keras akan memastikan kesuksesan.¹

Sinamo, dalam jurnal Dadang yang berjudul “pengaruh pengembangan sumber daya manusia etos kerja dan semangat kerja terhadap kinerja pegawai pada badan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana kabupaten biak nunfor”. Menyatakan bahwa, etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral.

Semangat kerja digunakan untuk menggambarkan suasana keseluruhan yang dirasakan para pegawai dalam kantor. Apabila pegawai merasa bergairah, bahagia, optimis menggambarkan bahwa pegawai tersebut mempunyai semangat kerja tinggi dan jika pegawai suka membantah, menyakiti hati, kelihatan tidak tenang maka pegawai tersebut mempunyai semangat kerja rendah.

Setiap organisasi berupaya untuk mendapatkan pegawai yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi kerja. Dalam bentuk kinerja kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Terdapat banyak faktor yang dapat

¹ Dadang, *Pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada badan pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Nunfor*, (Pasuruan Jawa Timur: Cv Penerbit Qiara Media), h. 1-4

mempengaruhi kinerja diantaranya semangat kerja dan disiplin kerja, tingkat pendidikan, keterampilan, gizi dan kesehatan, sikap dan etika, motivasi, iklim, kerja, teknologi, sarana produksi, kesempatan kerja dan kesempatan berprestasi.²

Setiap karyawan suatu perusahaan selalu memiliki penghargaan atas apa yang akan mereka berikan ke organisasi dan apa yang akan organisasi berikan kepada mereka. Kontribusi karyawan terhadap organisasi dan insentif yang diberikan organisasi atas prestasi kerja karyawan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah tingkat kenikmatan yang diterima seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Orang akan puas apabila dia menikmati pekerjaannya dan kurang puas bila ia tidak menikmati pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki kecendrungan semangat kerja yang tinggi, demikian pula sebaliknya.

Semangat kerja (*morale*) mencerminkan keseluruhan sikap karyawan terhadap lingkungan kerja mereka. Semangat kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti: upah, tunjangan, lingkungan kerja, rekan kerja, dan kesempatan promosi.

²Dadang, *Pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada badan pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor*, (Pasuruan Jawa Timur: Cv Penerbit Qiara Media), h. 4-5

Apabila para karyawan puas dan memiliki semangat kerja yang tinggi, organisasi memperoleh berbagai macam manfaat karena karyawan yang puas akan lebih berkomitmen dan setia serta bekerja lebih keras lagi.³

Banyak para ahli berpendapat atau memberikan batasan tentang semangat kerja pegawai, namun batasan tersebut tidaklah jauh berbeda satu sama lain, batasan-batasan tersebut diantaranya seperti yang dikemukakan oleh Moekijat, mendefinisikan semangat kerja sebagai kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama.

Yulianta, dalam jurnal Eddy Soeryanto Soegoto yang berjudul “Enterepreneurship”. Mengungkapkan bahwa, semangat kerja pegawai dapat tumbuh apabila terjalin suatu hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan. Dengan adanya pelaksanaan komunikasi organisasi yang baik diharapkan terjalin hubungan antara atasan dengan bawahan yang seimbang, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan dengan penuh semangat.

Satiasih, dalam jurnal Eddy Soeryanto Soegoto yang berjudul “Enterepreneurship”. Mengatakan bahwa, agar dapat bekerja dengan penuh semangat seseorang membutuhkan lingkungan kerja yang nyaman, seterampil

³ Eddy Soeryanto Soegoto, *Enterepreneurship*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo), h. 249.

apapun kemanapun seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, jika dihadapkan pada suatu kondisi lingkungan yang kotor, panas, dan intensitas cahaya yang kurang, maka akan mengalami kesulitan dan mengurangi kegairahan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Hartini, dalam jurnal Eddy Soeryanto Soegoto yang berjudul “Enterepreneurship”. Mengatakan bahwa, unuk mendapatkan pegawai yang lebih bersemangat dan tidak mudah jenuh maka organisasi harus memperhatikan keinginan pegawai yaitu keinginan untuk mengembangkan diri dengan cara memberikan kenaikan jabatan/promosi bagi yang telah berprestasi dan untuk menghindari rasa bosan dari pegawai maka organisasi perlu mengadakan mutasi kerja, sehingga pegawai tidak jenuh dan lebih bersemangat.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah sikap individu atau kelompok untuk bekerja sama melakukan pekerjaan yang lebih giat dan sukarela sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik. Selain itu pula setiap anggota kelompok mempunyai kesamaan tujuan, sehingga mempunyai tanggung jawab yang tinggi. Dari pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa semangat kerja erat kaitannya dengan faktor kerjasama dan keinginan untuk meningkatkan semangat kerja.⁴

⁴Nazaruddin Malik, *Dinamika Pasar Tenaga Kerja Indonesia*, (Malang : Universitas Muhammadiyah Malang), h. 167

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit dibandingkan dengan kegiatan Bank umum, karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan vals, dan perasuransian.⁵

Berdasarkan observasi ke lapangan secara sederhana di perusahaan BPR Parasahabat cabang Tangerang, didapat fenomena turunnya semangat kerja masih ditemukan beberapa karyawan yang tidak percaya diri dan tidak disiplin yang mengakibatkan kinerjanya menurun sehingga tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan perusahaan yaitu harus mencapai 50 nasabah dalam 1 bulan. Apabila karyawan bisa mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka karyawan tersebut akan mendapat penilaian bagus, dan diakhir tahun akan mendapat bonus lebih besar.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk memberikan layanan konseling behavioral dengan teknik penguatan positif (*positive reinforcement*) kepada karyawan. Teknik penguatan positif Konseling behavioral adalah suatu proses membantu klien dalam merubah perilaku tidak baik seperti

⁵ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx> diakses pada 10 Mei 2021. 10.37

bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaan agar lebih ber-semangat dalam bekerja.

Dari alasan kondisi tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul ***“Konseling Behavior Untuk Meningkatkan Semangat Kerja Pada Karyawan BPR Parasahabat Cabang Tangerang”***

B. Rumusan Masalah

Tidak terjadi perluasan dalam penelitian, maka rumusan masalah yang peneliti angkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kondisi semangat kerja karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang?
2. Apakah konseling *behavioral* dapat meningkatkan semangat kerja karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang?
3. Bagaimanakah hasil dari penerapan konseling *behavioral* dalam meningkatkan semangat kerja karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dilakukan peneliti sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi kerja karyawan BPR Parahabat cabang Tangerang.
2. Untuk menerapkan konseling behavioral dalam meningkatkan semangat kerja karyawan BPR Parahabat cabang Tangerang.
3. Untuk mengetahui hasil dari penerapan konseling behavioral dalam meningkatkan semangat kerja karyawan BPR Parahabat cabang Tangerang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritik semoga penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan pemahaman, baik bagi mahasiswa maupun para pengajar.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Karyawan

Penelitian ini dapat membantu karyawan yang memiliki semangat kerja rendah dalam memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan.

- b. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai ilmu yang berharga dalam kehidupan peneliti. Dan dapat dijadikan acuan ketika nanti terjun di suatu lembaga.

E. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur yang ada, serta untuk menghindari adanya asumsi plagiatisasi dalam penelitian, peneliti menyatakan bahwa belum menemukan tulisan ataupun bentuk karya ilmiah yang objek penelitiannya sama dengan yang akan dilakukan oleh peneliti. Namun, ada beberapa karya ilmiah yang objek penelitiannya dapat dijadikan rujukan atau pertimbangan dalam penelitian ini, diantaranya sebagaimana berikut:

Pertama, hasil penelitian dari Siti Hakkotilawati (2018), mahasiswa jurusan Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Dengan judul Penelitian “Teknik Behavioral Dalam Penanganan Kecemasan Akibat Tugas Perkuliahan Mahasiswa”.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah bahwa kecemasan disebabkan oleh rasa takut apabila tidak bisa mengerjakan tugas secara optimal. Untuk mengatasi masalah tersebut dilakukan upaya dengan memberikan layanan behavioral.⁶

Kedua, hasil penelitian dari Abdul Rosid (2019), mahasiswa jurusan Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Dengan judul penelitian “Penerapan

⁶ Siti Hakkotilawati, *Teknik Behavioral Dalam Penanganan Kecemasan Akibat Tugas Perkuliahan Mahasiswa*, (Skripsi: UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, 2018)

Pendekatan Behavioral Dalam Konseling Kelompok Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Santri”. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara penerapan pendekatan behavioral dalam konseling kelompok untuk meningkatkan kedisiplinan santri.

Kesimpulan dari skripsi ini bahwa yang mempengaruhi santri berperilaku tidak disiplin dikarenakan adanya faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi dirinya. Untuk mengatasi masalah tersebut dilakukan upaya dengan menerapkan pendekatan behavioral dengan menggunakan teknik penokohan/*modeling*.⁷

Ketiga, hasil penelitian dari Andi Putrawijaya (2019). Dengan judul penelitian “Efektivitas Layanan konseling Behavioral Dengan Teknik *Self-Management* Untuk Mengatasi Perilaku Pembolos Peserta Didik Kelas X MAN 2 Bandar Lampung”. Kesimpulan skripsi ini bahwa perilaku membolos disebabkan oleh beberapa faktor baik dari internal maupun dari dalam peserta didik tersebut, maupun dari eksternal atau lingkungan sekitar peserta didik. Untuk mengatasi masalah tersebut dilakukan upaya dengan menerapkan pendekatan behavioral dengan menggunakan teknik *self management*.⁸

⁷Abdul Rasid, *Penerapan Pendekatan Behavioral Dalam Konseling Kelompok Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Santri*, (Skripsi: “UIN Sultan Maulana Hasanuddin”, Banten 2019)

⁸Andi Putrawijaya, *Efektivitas Layanan konseling Behavioral Dengan Teknik Self-Management Untuk Mengatasi Perilaku Pembolos Peserta Didik*

Dari ketiga kajian pustaka di atas ada kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti sajikan nanti. Persamaanya ialah sama-sama menggunakan pendekatan behavioral, hanya saja teknik yang diterapkannya berbeda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik penguatan positif (*reinforcement positif*) sedangkan, kajian pustaka di atas menggunakan teknik penokohan/*modeling* dan teknik *self management*.

F. Karangka Teori

1. Konseling *Behavioral*

a. Pengertian Konseling *Behavioral*

Behaviorisme adalah sebuah aliran dalam psikologis yang didirikan oleh John B. Watson pada tahun 1913 dan digerakkan oleh Burrhus Frederic Skinner. Sama halnya dengan psikoanalisis, behaviorisme juga merupakan aliran yang revolusioner, kuat dan berpengaruh, serta memiliki akar sejarah yang cukup dalam. Sejumlah filsuf dan ilmuwan sebelum Watson, dalam satu dan lain bentuk, telah mengajukan gagasan-gagasan mengenai pendekatan objektif dalam mempelajari manusia, berdasarkan pendekatan yang mekanistik dan materialistic suatu pendekatan yang menjadi ciri utama dari behaviorisme. Behaviorisme lahir sebagai reaksi introspeksionisme (yang menganalisis jiwa manusia

berdasarkan laporan-laporan subjektif) dan psikoanalisis (yang berbicara tentang alam bawah sadar yang tidak tampak). Behaviorisme ingin menganalisis bahwa hanya perilaku yang tampak yang dapat diukur, dilukiskan, dan diramalkan. Belakangan, kaum behavioris lebih dikenal dengan teori belajar karena menurut mereka, seluruh perilaku manusia, kecuali insting adalah hasil belajar. Belajar, artinya perubahan perilaku organisme sebagai pengaruh lingkungan.⁹

Konseling Behavioral adalah salah satu teknik yang digunakan dalam menyelesaikan masalah tingkah laku yang ditimbulkan oleh dorongan dari dalam dan dorongan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup dilakukan melalui proses belajar agar orang bisa bertindak dan bertingkah laku lebih efektif dan efisien. Aktivitas inilah yang disebut belajar.

Konseling Behavioral merupakan bentuk adaptasi dari aliran psikologi *behavioristik*, yang menekankan perhatiannya pada perilaku. Istilah behavioral konseling pertama kali dikemukakan oleh Krumboltz.

Ciri-ciri utama *behavioral* konseling ini adalah sebagai berikut:

- 1) Proses pendidikan: konseling membantu klien mempelajari tingkah laku baru untuk memecahkan masalahnya.

⁹Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung: CV Pustaka Setia), h. 108

- 2) Teknik rakit secara individu: dalam proses konseling, menentukan tujuan konseling, proses asesmen, dan teknik-teknik dibangun oleh klien dengan bantuan konselor.
- 3) Metodologi ilmiah: konseling behavioral dilandasi oleh metode ilmiah dalam melakukan asesmen dan evaluasi konseling.

Menurut Corey, dalam buku Mulyoto yang berjudul “konvergensi”. Menyatakan bahwa, pendekatan behavioral tidak menguraikan asumsi-asumsi filosofis tertentu tentang manusia secara langsung. Setiap manusia dipandang memiliki kecenderungan-kecenderungan positif dan negatif yang sama. Manusia pada dasarnya dibentuk dan ditentukan oleh lingkungan sosial budayanya. Segenap tingkah laku manusia itu, dapat dipelajari. Sementara itu, Wirkel menyatakan konseling behavioral berpangkal pada beberapa keyakinan tentang martabat manusia, sebagian bersifat falsafah dan sebagian bersifat psikologis.¹⁰

b. Langkah-langkah Konseling Behavioral

Langkah-langkah konseling behavioral meliputi:

1. *Assessment*, yang dilakukan adalah memberikan kesempatan pada klien untuk mau menyampaikan apa yang dialaminya dengan sejujur-jujurnya tentang

¹⁰Mulyoto, *Konvergensi*. (Surakarta: CV Akademia Bekerja Sama Dengan Litbang Pendidikan STIE AUB), h. 27

kegagalan, kelebihan, kekurangan, dan kehidupan kejiwaan yang dihadapi secara terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi. Konselor memberikan penguatan kepada klien tentang data yang diberikan dan berjanji untuk merahasiakan semua data klien. Informasi yang disampaikan klien akan berguna dalam menentukan teknik mana yang akan ditempuh untuk merubah perilaku pada klien.

2. *Goal setting* yaitu, merumuskan masalah dalam konseling, pada langkah *assessment* sudah ditentukan tujuannya yang ingin dicapai.
3. *Technique implementation* yaitu, menentukan teknik yang akan dilakukan dalam pelaksanaan konseling behavioral dalam rangka mencapai perubahan perilaku yang dikehendaki dalam konseling
4. *Evaluation termination* yaitu, menilai kegiatan yang dilakukan apakah sudah berhasil atau tidak pelaksanaan konseling yang dilakukan.¹¹

c. Tujuan Konseling Behavioral

Menurut Corey, dalam buku Rukaya yang berjudul “Aku Bimbingan dan Konseling”. Menyatakan bahwa, tujuan umum terapi tingkah laku adalah menciptakan kondisi-

¹¹Sulthon, “Mengatasi Kenakalan Pada Siswa Melalui Pendekatan *Konseling Behavioral*”, *Journal of Guidance Counseling*, Vol.2 No. 2 (2018), 54-55

kondisi baru bagi proses belajar. Dasar alasannya adalah segenap tingkah laku adalah dipelajari (learned). Secara umum tujuan konseling behavioral adalah:

1. Menciptakan kondisi baru pembelajar
2. Menghapus tingkah laku nonadaktif untuk digantikan perilaku yang adaptif
3. Meningkatkan *personality choice*.¹²

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini untuk memberikan penguatan kepada karyawan BPR Parasahabat yang mempunyai permasalahan yang berhubungan dalam semangat kerja yang mengakibatkan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan dengan memberikan pendekatan penguatan positif (*Reinforcement Positif*) yaitu dengan cara memberikan penguatan kepada karyawan agar bisa merubah kebiasaan-kebiasaan buruk yang menjadi faktor menurunnya semangat kerja dengan memberikan reward kepada karyawan apabila bisa menyelesaikan tugas yang telah disepakati antara konseli dan penulis.

d. Teknik Konseling Behavioral

Berikut ini dikemukakan beberapa teknik konseling behavioral:

¹²Rukaya. *Aku Bimbingan Dan Konseling*. (Makasar: Guepedia), p. 46

1) Desensitisasi Sistematis (*Systematic Desensitization*)

Teknik ini dikembangkan oleh Wolpe yang mengemukakan bahwa semua perilaku neurotik adalah ekspresi dari kecemasan. Dan bahwa respon terhadap kecemasan dapat dieliminasi dengan menemukan respon yang antagonistik.

Dalam teknik ini, klien dianjurkan santai dan menghubungkan keadaan santai itu dengan membayangkan pengalaman-pengalaman yang mencemaskan, menggusarkan atau mengecewakan. Situasi yang dihadirkan disusun secara sistematis dari yang kurang mencemaskan sampai ke tingkat sangat mencemaskan.

2) *Assertive Training*

Merupakan teknik dalam konseling behavioral yang menitik beratkan pada kasus yang mengalami kesulitan dalam perasaan dan tidak sesuai dalam menyatakannya. Contoh, ingin marah, tetapi tetap merespon manis.

Assertive training membantu klien dalam hal-hal berikut:

- a) Tidak dapat menyatakan kemarahannya atau kejengkelannya.
- b) Sopan yang berlebihan, kadang-kadang dimanfaatkan oleh orang lain.
- c) Klien yang mengalami kesulitan berkata “tidak”.

- d) Klien yang sukar menyatakan cinta dan respon positif lainnya.
- e) Klien yang merasa tidak punya untuk menyatakan pendapat dan pikirannya.

Teknik ini membantu klien dalam membangkitkan rasa keberanian kepada orang lain. Pelaksanaannya dengan cara bermain peran (*role playing*). Contoh, berperan sebagai pemimpin yang galak, pemimpin yang ingin terlihat berwibawa.¹³

3) *Relaxation Treaning*

Relaxation Treaning telah menjadi semakin populer sebagai metode pembelajaran manusia untuk menanggulangi tekanan-tekanan yang ditimbulkan oleh kehidupan sehari-hari cara ini bertujuan untuk memperoleh pengendoran otot mental dan mudah dipelajari. Setelah konseli mempelajari dasar-dasar prosedur *relaxation* sangatlah dianjurkan agar mereka mempraktekan latihan ini setiap hari yang maksimum.

Latihan ini melibatkan empat hingga delapan jam pelajaran konseli diberi seperangkat petunjuk yang meminta mereka untuk relax, mereka memainkan peran aktif dan relax dalam lingkungan yang tenang. Diharapkan latihan ini

¹³ Agus Sukirno, *Pengantar Bimbingan & Konseling*, (Serang: A-Empat), h. 88-90

menjadi kebiasaan kalau diperaktekan setiap hari selama lebih kurang dari 20 menit.¹⁴

4) Penguatan Positif (*Reinforcement Positif*)

Penguatan positif (*reinforcement positif*) adalah memberikan penguatan menyenangkan setelah tingkah laku diinginkan ditampilkan bertujuan agar tingkah laku yang diinginkan cenderung akan diulang, meningkatkan dan menetap di masa akan datang Walker & Shea, dalam buku Gantina Komalasari & Eka wahyuni yang berjudul “Teori dan teknik konseling”. Menyatakan bahwa, *reinforcement positif* yaitu peristiwa atau suatu yang membuat tingkah laku dikehendaki berpeluang diulang karena bersifat disenangi. Dalam penguatan positif, perlu dibedakan dengan penguatan negative (*reinforcement negatif*) yaitu menghilangkan aversive stimulus (*reinforcement negatif*) biasa dilakukan agar tingkah laku tidak diinginkan berkurang dan tingkah laku yang diinginkan meningkat. *Reinforcement negative*, yaitu peristiwa atau sesuatu yang membuat tingkah laku yang dikehendaki kecil peluang untuk diulang. Reinforcement dapat bersifat tidak menyenangkan atau tidak memberikan dampak pada perubahan tingkah laku tujuan.

¹⁴Muhammad Syahrul, Nur Setiawati. *Konseling Teori dan Aplikasinya*. (Makasar: Aksara Timur), h. 30

Perinsip-prinsip penerapan penguatan positif (reinforcement positif). Dalam menggunakan penguatan positif, konselor perlu memperhatikan agar mendapatkan hasil dan maksimal. Dalam buku Gantina Komalasari & Eka wahyuni yang berjudul “Teori dan teknik konseling” menjelaskan prinsip-prinsip *reincforcement* antara lain:

- a. Penguatan positif (*reincforcement positif*) tergantung pada penampilan tingkah laku yang diinginkan
- b. Tingkah laku yang diinginkan diberi penguatan segera setelah tingkah laku tersebut ditampilkan
- c. Pada tahap awal, proses perubahan tingkah laku yang diinginkan diberi penguatan setiap kali tingkah laku tersebut ditampilkan
- d. Ketika tingkah laku yang diinginkan sudah dapat pada akhirnya dihentikan
- e. Pada tahap awal, penguatan sosial selalu diikuti dengan penguatan yang berbentuk benda.¹⁵

Adapun langkah-langkah penerapan *reinforcement positif* adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan informasi tentang permasalahan melalui analisis ABC.

¹⁵ Gantina Komalasari & Eka wahyuni, *Teori dan teknik konseling*, (Jakarta: PT indeks 2016), h. 161-162

- a) *Antecedent* (pencetus perilaku).
 - b) *Behavior* (perilaku yang di permasalahan; frekuensi, intensitas, dan durasi)
 - c) *Qonsequence* (akibat yang diperoleh dari masalah tersebut)
- b. Memilih perilaku target yang ingin di tingkatkan
 - c. Menetapkan data awal (*baseline*) perilaku awal
 - d. Menentukan reinforcement yang bermakna
 - e. Penerapan *reinforcement positif*
 - f. Menetapkan jadwal pemberian *reinforcement*.¹⁶

Berdasarkan pemaparan diatas pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik penguatan positif. Reinforcement positif yaitu proses pembentukan tingkah laku yang dilakukan dengan memberikan penguatan yang menyenangkan kepada konseli dan segera setelah tingkah laku yang diharapkan muncul dengan tujuan tingkah laku yang diinginkan akan diulang dan menetap dimasa yang akan datang.

Secara umum penguatan dibutuhkan bagi karyawan dalam meningkatkan semangat kerja, yang berperan penting pula dalam meningkatkan kualitas pekerjaan. Penguatan positif ini berarti memberikan tanggapan positif ketika seorang individu menunjukkan perilaku positif yang dibutuhkan. Misalnya memuji karyawan untuk datang lebih

¹⁶Gantina Komalasari & Eka wahyuni, *Teori dan teknik konseling*, (Jakarta: PT indeks 2016), h. 164

awal. Ini kan meningkatkan kemungkinan perilaku yang akan terjadi lagi. Reward adalah positif untuk memperkuat, tapi belum tentu demikian, jika dan hanya jika perilaku karyawan membaik, hadiah dapat dikatakan dorongan yang positif. Penguatan positif merangsang terjadinya sesuatu.¹⁷

2. Semangat Kerja

a. Pengertian Semangat kerja

Semangat kerja dan gairah kerja sulit untuk dipisahkan meski semangat kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap gairah kerja. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dan semua pengaruh buruk dari menurunnya semangat kerja seperti ketidakhadiran, pulang lebih awal, izin, pura-pura sakit, istirahat melebihi waktunya, bersantai dikantor, berlama-lama di kantin, berlama-lama merokok di area *smoking*, tidak langsung ke kantor setelah tugas luar selesai dan lain-lain yang semuanya itu akan dapat diperkecil dan selanjutnya menaikkan semangat dan gairah kerja sehingga diharapkan juga meningkatkan produktivitas karyawan.

Semangat kerja dapat diartikan sebagai kekuatan psikologis yang bersifat meningkatkan unjuk kerja karyawan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

¹⁷<https://Perilakuorganisasi.com/teori-penguatan.html> diakses pada rabu 1 September 2021. 10.06

Semangat kerja dapat menimbulkan suasana kerja yang lebih baik terutama dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan untuk melaksanakan pekerjaan dan mendorong karyawan agar bekerja secara lebih baik dan produktif.

Dari pengertian di atas, terdapat beberapa dimensi semangat kerja, yaitu:

1. Suasana kerja
2. Kegairahan kerja
3. Mendorong karyawan bekerja lebih baik
4. Pengaruh negatif semangat kerja bisa ditekan
5. Pekerjaan lebih cepat diselesaikan dan
6. Produktivitas-nya meningkat.

Menurut Anaroga, dalam buku Muhammad Busro yang berjudul “Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia”, semangat kerja adalah suasana batin untuk melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan cepat selesai dan lebih baik.

Menurut Siswanto, dalam buku Muhammad Busro yang berjudul “Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia”, semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang dapat menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Definisi di atas memuat beberapa dimensi semangat kerja, yaitu:

1. Suasana batin/kondisi psikologi
2. Baik individu maupun kelompok
3. Senang terhadap pekerjaan yang dihadapi
4. Bekerja lebih giat
5. Konsekuen terhadap tugas yang diberikan; dan
6. Tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa semangat kerja adalah suasana hati individu atau kelompok yang menyenangkan dan dapat menimbulkan kesenangan di dalam diri tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, terutama dalam rangka mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan perusahaan, apabila memiliki semangat dalam bekerja individu tersebut akan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan tugasnya dan pekerjaanpun bisa diselesaikan secara optimal.

b. Faktor Yang Memengaruhi Semangat Kerja Karyawan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja menurut Zainudin dalam Jurnal *Emba* yang berjudul “Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

¹⁸Muhammad Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenadamedia Group), h. 325-326

Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara”, adalah sebagai berikut:

1. Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, terutama antara pimpinan kerja yang sehari-hari berhubungan dan berhadapan dengan para karyawan.
2. Terdapat suatu suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota-anggota lain organisasi, apalagi dengan mereka yang sehari-hari banyak berhubungan dengan pekerjaan.
3. Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang merupakan tujuan bersama mereka yang harus diwujudkan bersama-sama.
4. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan-kepuasan materi lainnya yang memadai, sehingga imbalan yang dirasakan akan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan terhadap organisasi. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala yang dapat mem-bahayakan diri pribadi dan karir pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi.¹⁹

Menurut model Parther lawyer (Donnelly, Gibson, and Wan Cevech) dalam buku Shilphy A Octavia yang berjudul “Sikap Dan Kinerja Guru Profesional”, kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu:

¹⁹ Mardjan Dunggio, “Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara”, Jurnal Emba, Vol.1 No. 4 (2013), 525

1. Harapan mengenai imbalan.
2. Dorongan.
3. Kemampuan, kebutuhan dan sifat.
4. Persepsi terhadap tugas.
5. Imbalan internal dan eksternal.
6. Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Dengan demikian kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal yaitu:

1. Kemampuan.
2. Keinginan dan;
3. Lingkungan.²⁰

c. Semangat Kerja Dari Sudut Pandang Islam

Dalam pandangan islam, bekerja merupakan satu kesatuan yang tidak hanya mencari kelimpahan materi di dunia tetapi juga mencari pahala untuk diakhirat nanti. Niat ini akan berkolerasi dengan usaha yang dilakukan setiap individu. Ketika niat kerja adalah ibadah maka di dalamnya sudah terkandung dua tujuan yaitu memenuhi kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani atau kebutuhan materiil dan nonmateriil.

Dengan demikian, karena tujuan bekerja tidak semata-mata mencari kelimpahan materi maka *effort* yang dikeluarkan tidak hanya dalam bentuk kekuatan fisik tetapi

²⁰Shilphy A Octavia, *Sikap Dan Kinerja Guru Profesional*, (Yogyakarta: CV Budi Utama), h. 38

juga kekuatan non fisik (doa). Dengan demikian, *output* kerja adalah sikap kerja yang terbingkai dengan rasa tawakal. Artinya, ketika seseorang sudah bekerja dengan seluruh kemampuannya, kemudian hasil dari kerja tidak maksimal sesuai dengan harapan maka ia akan tetap menerima hasil kerja dengan rasa syukur.

Ia tidak akan memendam rasa kecewa yang berkepanjangan, karena ia tahu persis bahwa manusia hanya wajib berusaha dan Allah-lah yang menentukan hasil-nya. Selain itu, pemaknaan atas nilai-nilai spiritual itu memberikan motivasi untuk senantiasa bekerja, berusaha dan mensyukuri hasilnya. Dengan demikian, hasil dari penilaian kerja akan disikapi kerja yang positif (perasaan puas).²¹ Sebagaimana Firman Allah dalam Al-Qura'an surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: dan katakanlah, “bekerja lah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu

²¹Ima Amaliah, dkk, “Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kinerja Kerja”, Jurnal Mimbar, Vol.29 No. 2 (2013), 166

diberitakan kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (Q.S At-Tubah, ayat 105).²²

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian-nya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode *etnographi*, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²³

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian di interpretasikan. Biasanya berhubungan dengan masalah

²² Al-Quran Surat At-Taubah Ayat 105

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, (Bandung : Alfabeta), h. 14-15

sosial dan manusia yang bersifat *interdisipliner*, fokus pada *multimethod*, *naturalistik* dan *interpretatif* (dalam pengumpulan data, paradigma, dan interpretasi). Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan rinci. Penelitian yang menggunakan induksi yang mempunyai tujuan penyusunan konstruksi teori atau hipotesis melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang menggunakan paradigma kualitatif.²⁴

3. Subjek dan Objek Penelitian

Banyak yang berpendapat bahwa subjek penelitian adalah orang yang melakukan penelitian (peneliti), sedangkan peneliti adalah orang atau sesuatu yang diteliti. Subjek dalam penelitian merujuk pada responden, informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya, sedangkan objek merujuk pada masalah atau tema yang diteliti.

Menurut Amirin, dalam buku Abdul Hakim yang berjudul “Metodelogi Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus”, subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang

²⁴Albito Anggito & Johan Setiawan, *Metodelogi Penellitian Kualitatif*, (Sukabumi : CV Jejak), h. 9

dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Lebih lanjut dijelaskan Andi Prastowo, informan adalah yang bisa memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dan atau sebagai sasaran penelitian.²⁵

Berdasarkan pemaparan para ahli di atas maka penulis dapat menentukan subjek dalam penelitian ini adalah 4 orang karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang, sedangkan objek penelitian-nya adalah bagaimana cara meningkatkan semangat kerja pada karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang.

4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif (*participant*

²⁵Abdul Hakim, *Metodelogi Penelitian Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Sukabumi : Cv Jejak), h. 152

observation), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.²⁶

a. Observasi

Observasi yaitu tindakan yang merupakan penafsiran dari teori (Karl popper). Namun dalam penelitian, pada waktu memasuki ruang kelas dengan maksud mengobservasi, sebaliknya meninggalkan teori-teori untuk menjustifikasi sebuah teori atau menyanggah. Observasi merupakan tindakan atau proses pengambilan informasi melalui media pengamatan.

Observasi yaitu teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/menerima informasi tertentu. Menurut moleong wawancara adalah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, (Bandung : Alfabeta), h. 308-329

Wawancara atau *interview* untuk penelitian berbeda dengan percakapan sehari-hari. Wawancara biasanya bermaksud untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang yang biasanya disebut *responden* berbicara langsung dengan orang tersebut. Dengan demikian wawancara berbeda dengan ngobrol.

Teknik wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut data maka salah satu elemen penting dalam proses penelitian. Wawancara atau *interview* dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi dari *responden* secara bertanya langsung bertatap muka. Namun dalam perkembangan telekomunikasi misalnya kita dapat melakukan teknik wawancara dengan telepon maupun internet.²⁷

c. Dokumentasi

Sugiyono dalam buku (Pinton Setya Mustafa). Mengungkapkan bahwa, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

²⁷ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher), h. 104-109

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif dan biasa juga dalam penelitian pengembangan.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, foto dibuat untuk kepentingan tertentu. Demikian juga autobiografi yang ditulis untuk dirinya sendiri, sering subyektif.²⁸

²⁸ Pinton Setya Mustafa, dkk. *Metodologi Penelitian kuantitatif kualitatif dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang),h. 87

Berdasarkan pemaparan di atas teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah berupa biografi 4 orang karyawan BPR Parasahabat cabang Tangerang, profil perusahaan, dan lampiran-lampiran yang berbentuk foto selama proses penelitian berlangsung.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab, dimana antara bab satu dan yang lainnya saling berkaitan. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I yaitu pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu meliputi: sejarah PT BPR Parasahabat, profil PT BPR Parasahabat, dan visi misi, slogan PT BPR Parasahabat.

Bab III yaitu meliputi: Profil responden, persepsi karyawan tentang pentingnya semangat kerja, dan kendala yang dihadapi karyawan selama bekerja.

Bab IV yaitu meliputi: Penerapan konseling behavioral dengan menggunakan teknik penguatan positif

dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, dan perubahan perilaku setelah menerapkan konseling behavioral dengan teknik penguatan positif.

Bab V yaitu meliputi: kesimpulan, dan saran-saran.