

PENERAPAN TEORI MASLOW TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN

Adi Sugiarto, Amelia Wulandari dan Andik Priyanto

Program Studi Akuntansi STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

ABSTRAK. Sejak ditemukan kasus positif corona di Indonesia, pemerintah menetapkan kebijakan bekerja dari rumah (*work from home*). Kebijakan itu memberikan dampak yang luar biasa terhadap kinerja karyawan. Bekerja dari rumah memang dipercaya memiliki dampak positif sebab lebih fleksibel. Namun, di sisi lain kinerja karyawan mengalami penurunan sebab lingkungan kerja yang baru, yakni di rumah, sangat berbeda dengan lingkungan kerja di kantor. Oleh karena itu, pemilihan strategi yang tepat untuk memotivasi karyawan yang bekerja dari rumah sangat diperlukan. Tanpa motivasi yang tepat, kinerja karyawan akan terus terkikis. Teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow adalah pilihan strategi yang sangat tepat dan relevan untuk meningkatkan kinerja karyawan di tengah pandemi covid-19. Melalui kajian pustaka, artikel ini mengulas implementasi teori itu dengan tujuan kinerja karyawan tetap terjaga dengan baik.

Kata kunci: Hirarki kebutuhan Abraham Maslow; kinerja karyawan; pandemi covid-19

PENDAHULUAN

Pada akhir Desember 2019, di Cina ditemukan kasus pneumonia yang misterius. Virus itu menyebar sangat cepat sehingga banyak korban berjatuhan. Kemudian virus itu diberi nama SARS-CoV-2 dengan nama penyakit *Coronavirus disease 19* (covid-19). Pada 30 Januari 2020, World Health Organization (WHO) mengumumkan darurat kesehatan internasional (Savic, 2020).

Daya penularan virus yang sangat cepat itu telah mengubah banyak hal termasuk pola interaksi antara satu orang dengan orang lain. Virus itu dapat menular melalui sentuhan atau bekas sentuhan. Oleh karena itu, dunia bisnis pun ikut terguncang. Mereka harus melakukan perubahan secara cepat dan tepat. Sesuai dengan peraturan pemerintah, perusahaan-perusahaan harus menerapkan kebijakan bekerja dari rumah (*work from home*).

Di Indonesia, pasien covid-19 pertama diumumkan oleh pemerintah pada Maret 2020. Dengan cepat, pemerintah Indonesia juga mengeluarkan kebijakan bekerja dari rumah demi mencegah penyebaran virus mematikan itu.

Perubahan yang sangat mendadak itu telah menimbulkan *shock* bagi banyak perusahaan dan karyawan. Mereka harus beradaptasi dengan gaya kerja baru. Digitalisasi pekerjaan menjadi kunci utama untuk memperlancar pekerjaan. Semua karyawan harus mulai beradaptasi dengan cara bekerja dengan menggunakan digital. Selain itu, mereka juga harus berhadapan dengan budaya dan suasana kerja yang baru. Budaya dan suasana kerja yang tidak sama dengan saat bekerja di kantor.

Padahal di Indonesia, budaya bekerja dari rumah belum menjadi sesuatu yang bisa diterima oleh semua organisasi. Banyak pekerjaan yang belum bisa dilakukan dari rumah seperti pelayanan publik (Mustajab, dkk, 2020).

Namun, sebenarnya topik bekerja dari rumah sudah menjadi kajian global sejak sebelum pandemi corona muncul. Konsep bekerja dari rumah sudah menjadi diskusi dan tema penelitian sejak 10 tahun yang lalu (Mustajab, dkk, 2020).

Bekerja dari rumah dapat memberikan banyak manfaat bagi karyawan. Mereka memiliki waktu yang lebih fleksibel sehingga dapat membagi waktu dengan baik antara pekerjaan dengan keluarga (*work-life balance*) (Lisanti, 2014).

Dockery and Bawa (2014) dalam artikelnya yang berjudul *Is Working from Home Good Work or Bad Work? Evidence from Australian Employees* menemukan bahwa bekerja dari rumah dapat meningkatkan instruksi pekerjaan dalam kehidupan keluarga dan dapat mengurangi stres kerja. Sementara Lisanti (2014) dalam penelitiannya yang berjudul *ICT Memungkinkan Orang Bekerja dari Rumah: Studi Kasus pada Bank dan Kursus Online* menemukan bahwa bekerja dari rumah dapat meningkatkan *work-life balance* karyawan dan perusahaan juga dapat menerapkan kebijakan *hot desking*. Kebijakan *hot desking* memiliki banyak manfaat seperti dapat mengurangi biaya penggunaan ruangan dan dapat mendukung *clean desk policy*.

Akan tetapi, dalam penelitian Mustajab, dkk (2014) diketahui bahwa bekerja dari rumah belum bisa diterima secara umum. Meskipun bekerja dari rumah dapat meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan, namun sering kali karyawan mengalami gangguan. Mereka terganggu oleh beberapa pekerjaan di rumah.

Lebih lanjut, Mustajab, dkk (2014) juga menemukan bahwa salah satu dampak negatif dari bekerja dari rumah adalah menurunnya motivasi karyawan. Hal itu disebabkan oleh salah satunya kondisi dilema dan *mindset* bahwa persepsi rumah sebagai tempat istirahat.

Crosbie and Moore (2004) dalam penelitiannya yang berjudul *Work-life Balance and Working from Home* menganjurkan, kalau hendak menerapkan kebijakan bekerja dari rumah harus dipertimbangkan kepribadian, keterampilan, dan aspirasi karyawan dengan cermat. Sebab bisa jadi, kebijakan bekerja dari rumah justru dapat menimbulkan terpinggirkannya pekerjaan selama di rumah.

Meskipun demikian, merebaknya covid-19 telah memaksa karyawan untuk bekerja dari rumah. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kinerja karyawan agar tidak mengalami penurunan. Sebab penurunan kinerja karyawan akan berakibat menurunkan produktivitas perusahaan dan tujuan perusahaan pun tidak tercapai.

Faktor penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan adalah motivasi karyawan. Abraham Maslow menyatakan bahwa motivasi seseorang dapat muncul sebab ada kebutuhan yang tidak terpenuhi. Sebaliknya, motivasi itu tidak akan muncul pada kebutuhan yang sudah terpenuhi (Andjarwati, 2015).

Pada 1954, Abraham Maslow menerbitkan sebuah buku berjudul *Motivation and Personality*. Maslow memberikan teori penting dan berpengaruh terkait motivasi yang disebut teori Hirarki Kebutuhan. Dalam teorinya, Maslow menyebutkan bahwa terdapat lima macam kebutuhan dasar (Iskandar, 2016).

Namun, dalam perkembangannya, teori Hirarki Kebutuhan memiliki dua tambahan, yaitu *understanding needs* dan *aesthetic needs*. Dengan demikian, Hirarki

Kebutuhan Maslow menjadi tujuh tingkatan atau tujuh level yang berfokus pada motivasi seseorang (Aruma and Hanachor, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hirarki Kebutuhan Maslow

Salah satu dampak negatif bekerja dari rumah adalah menurunnya motivasi karyawan. Menurut Iskandar (2016), motivasi adalah kekuatan yang muncul dari dalam atau luar diri seseorang dan membangkitkan semangat dan ketekunan untuk mencapai sesuai yang diinginkan.

Banyak teori motivasi yang sudah dimunculkan oleh para ahli. Setidaknya ada empat teori utama dalam teori motivasi, yaitu teori motivasi Hirarki Kebutuhan Maslow, teori motivasi dan higiene atau teori dua faktor Herzberg, teori X Y McGregor, dan teori motivasi prestasi McClelland (Andjarwati, 2015).

Sampai saat ini, teori Hirarki Kebutuhan Maslow masih penting dan relevan untuk diterapkan dalam organisasi bisnis yang ingin mendapatkan kesuksesan dan keunggulan. Setiap upaya menghindar dari penerapan praktis teori Hirarki Kebutuhan akan berpengaruh negatif terhadap organisasi (Jerome, 2013).

Menurut Maslow, kebutuhan yang tidak terpenuhi akan mampu membangkitkan motivasi seseorang. Sementara kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak akan menimbulkan ketegangan sehingga tidak akan membangkitkan motivasi seseorang (Andjarwati, 2015).

Kemudian Maslow membagi hirarki kebutuhan seseorang menjadi lima level. *Pertama*, kebutuhan fisiologi seperti kebutuhan pada makanan, air baju, tempat istirahat atau tidur. *Kedua*, kebutuhan akan rasa aman seperti keamanan dari bahaya fisik atau situasi sosial. *Ketiga*, kebutuhan sosial seperti cinta, persahabatan, kasih sayang, pergaulan, dan dukungan. *Keempat*, kebutuhan harga diri seperti prestasi, kecukupan, kekuasaan, dan kebebasan. *Kelima*, kebutuhan aktualisasi diri seperti kebutuhan untuk pengembangan bakat bawaan, potensi, sumber daya, dan prestasi (Aruma dan Hanachor, 2017).

Namun, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teori Hirarki Kebutuhan Maslow juga mengalami perkembangan. Kini teori ini memiliki dua tambahan level lagi, yaitu kebutuhan memahami dan kebutuhan estetika.

Kebutuhan untuk memahami ini berkaitan dengan kebutuhan manusia untuk bisa memahami lingkungannya. Mereka juga memiliki kebutuhan untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, informasi, dan sikap yang relevan untuk memungkinkan mereka berfungsi dengan sangat efisien dan efektif dalam berbagai pengaturan sosial.

Sementara itu, hirarki kebutuhan level ketujuh adalah kebutuhan estetika. Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan manusia akan keindahan lingkungannya. Mereka ingin menikmati dan memiliki lingkungan yang indah (Aruma dan Hanachor, 2017).

Di tengah pandemi covid-19 dan penerapan bekerja dari rumah, implementasi teori Hirarki Kebutuhan Maslow semakin penting dan relevan untuk dilaksanakan. Para

karyawan mengalami banyak perubahan kondisi yang sangat menantang. Mereka memasuki budaya dan cara bekerja yang baru, yang tidak seperti biasanya.

Implementasi Hirarki Kebutuhan Maslow terhadap Kinerja Karyawan

Merebaknya covid-19 telah menimbulkan guncangan dalam segala bidang, termasuk organisasi bisnis. Banyak perusahaan terpaksa melakukan PHK terhadap karyawannya karena perusahaan itu tidak mampu eksis di masa pandemi ini. Masyarakat semakin sulit mencari pekerjaan karena banyak perusahaan tidak melakukan rekrutmen.

Pada kondisi seperti ini, karyawan sangat membutuhkan rasa aman. Pandemi covid-19 yang mengancam perusahaan akan berdampak besar terhadap karyawan. Oleh karena itu, manajer atau pimpinan perusahaan perlu memberikan edukasi kepada karyawan.

Ketika karyawan memahami kondisi yang sedang dihadapi perusahaan dan mereka tidak ingin kehilangan pekerjaannya, mereka pun akan berusaha keras untuk menjaga kinerja dan produktivitasnya. Kinerja dan produktivitas karyawan akan berpengaruh positif bagi kemajuan perusahaan.

Sistem bekerja dari rumah memang menghadapi banyak dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif. Fleksibilitas pekerjaan dalam bekerja dari rumah diiringi dengan gangguan yang ditimbulkan saat bekerja. Fokus karyawan sering terganggu antara bekerja atau menikmati kehidupan bersama keluarganya.

Menikmati kehidupan bersama keluarga sebenarnya juga menjadi kebutuhan sosial setiap manusia. Oleh karena itu, manajer atau pimpinan perlu memberikan edukasi kepada karyawannya. Perusahaan bisa tetap menerapkan *deadline* pekerjaan sehingga karyawan dapat mengatur waktunya dengan baik. Perusahaan dapat melihat kinerja karyawan dengan basis kualitas dan ketepatan *deadline*, bukan sekadar basis proses.

Pemberian *reward and punishment* juga tetap penting diberikan meskipun sistem kerja yang dipakai bekerja dari rumah. Bagaimanapun *reward and punishment* sangat penting untuk meningkatkan motivasi karyawan.

Para karyawan juga perlu didorong untuk meningkatkan kualitas dirinya, baik bakat, potensi, maupun prestasi. Manajer atau pemimpin perusahaan dapat mendorong karyawan untuk mengikuti webinar-webinar yang berkaitan dengan bakat atau pekerjaan mereka. Bahkan perusahaan juga bisa mengadakan webinar sendiri dengan peserta yang berasal dari para karyawannya.

Meningkatkan kualitas karyawan dengan cara mendorong mereka mengikuti webinar atau pelatihan daring tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan aktualisasi diri, tapi juga berkaitan dengan kebutuhan memahami. Seperti sudah dijelaskan bahwa level keenam dalam Hirarki Kebutuhan Maslow menyebutkan bahwa manusia memiliki kebutuhan memahami. Mereka ingin menambah pengetahuan, informasi, dan keterampilan dirinya.

Dengan demikian, Hirarki Kebutuhan Maslow sangat relevan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di masa pandemi covid-19. Para manajer dan pemimpin perusahaan dapat mendeteksi level kebutuhan setiap karyawan kemudian mengambil tindakan yang sesuai.

3. KESIMPULAN

Pandemi covid-19 telah menyebabkan transformasi dalam banyak hal, termasuk dalam organisasi bisnis. Demi mencegah penyebaran covid-19, pemerintah menetapkan skema bekerja dari rumah (*work from home*). Skema ini memberikan dampak positif dan juga dampak negatif. Adapun dampak positifnya adalah meningkatkan *work-life balance*, fleksibilitas, kenyamanan karyawan, menghemat waktu, dan *quality time*. Adapun dampak negatifnya adalah menuntut karyawan untuk bisa *multitasking*, meningkatnya biaya operasional, menurunnya motivasi kerja, gangguan saat bekerja, dan terbatasnya komunikasi.

Implementasi teori Hirarki Kebutuhan Maslow dapat dipakai untuk mengatasi masalah menurunnya motivasi karyawan sebab bekerja dari rumah. Para manajer dan pemimpin perusahaan dapat mengidentifikasi level kebutuhan setiap karyawannya kemudian memberikan tindakan yang sesuai. Dengan demikian, motivasi kerja dan kinerja karyawan tetap terjaga dengan baik.

REFERENSI

- Andjarwati, T. 2015, Motivasi dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, Teori X Y Mc Gregor, dan Teori Motivasi Prestasi Mc Clelland. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. 1 (1): 45-54.
- Aruma, E.O. dan Hanachor, M.E. 2017, Abraham Maslow's Hierarchy of Needs and Assessment of Needs in Community Development. *International Journal of Developmnet and Economic Sustainability*. 5 (7): 15-27.
- Crosbie, T. dan Moore, J. 2004, Work-Life Balance and Working from Home. *Social Policy and Society*. 3 (3): 223-233.
- Dockery, A.M. dan Bawa S. 2014, Is Working from Home Good Work or Bad Work? Evidence from Australian Employees. *Australian Journal of Labour Economics*. 17 (2): 163-190.
- id.wikipedia.org. 2020, *Pandemi Covid-19*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19.
- Iskandar. 2016, Implementasi Teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow terhadap Peningkatan Kinerja Pustakawan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*. 4 (1): 24-34.
- Jerome, N. 2013, Application of the Maslow's Hierarchy of Need Theory; Impacts and Implicants on Organizational Culture, Human Resource and Employee's Performance. *International Journal of Business and Management Invention*. 2 (3): 39-45.
- Lisanti, Y. 2014, ICT Memungkinkan Orang Bekerja dari Rumah: Studi Kasus pada Bank dan Kursus Online. *ComTech*. 5 (1): 14-25.

- Mungkasa, O. 2020, Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi Covid-19. *The Indonesian Journal of Development Planning*. 4 (2): 126-150.
- Mustajab, D., dkk. 2020, Working from Home Phenomenon as an Effort to Prevent Covid-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity. *The International Journal of Applied Business*. 4 (1): 13-21.
- Savic, D. 2020, Covid-19 and Work from Home: Digital Transformation of the Workforce. *The Grey Journal*. 16 (2): 101-104.