

Peran KKN Profesi dalam Mengidentifikasi dan Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Gorontalo

The Role of the Professional Internship Program in Identifying and Improving Employee Work Motivation at PT TASPEN (Persero), Gorontalo Branch

Dwi Ratnasari^{1*}, Andi Subhan², Eka Zahra Solikahan³, Swastiani Dunggio⁴, Juriko Abdussamad⁵, Gaffar⁶, Syahrir Abdussamad⁷

¹²Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Ichsan Gorontalo

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas IchsanGorontalo

⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Sospol, Universitas Ichsan Gorontalo

⁵Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

⁶Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo

⁷Program Studi Teknik Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

e-mail: ratnasaridwi628@gmail.com*, as.unisan09@gmail.com, ekazahra.solikahan@gmail.com, swastianidunggio@yahoo.co.id, jurikoabdussamad@yahoo.co.id, agaffar8888@gmail.com, syahrirabdussamad@ung.ac.id

Article history

Received: 26-07-2025

Accepted: 27-07-2025

Published: 31-07-2025

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT TASPEN Cabang Gorontalo. Dalam konteks ini, motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang dimiliki individu untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Motivasi ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, terutama di perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan seperti PT TASPEN. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah observasi dan studi kasus selama Kuliah Kerja Nyata (KKN) Profesi. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih baik serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Salah satu poin utama yang perlu diperhatikan adalah bagaimana lingkungan kerja dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Dalam pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa lingkungan kerja di PT TASPEN Cabang Gorontalo terbilang cukup nyaman. Namun, kenyamanan ini justru dapat menjadi bumerang jika tidak diimbangi dengan tantangan yang memadai. Lingkungan kerja yang terlalu nyaman dapat membuat karyawan merasa stagnan dan kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kata kunci: Motivasi Kerja; Kinerja pegawai; KKN Profesi; PT TASPEN.

Abstract

This community service project aims to investigate the effect of work motivation on employee performance at the PT TASPEN Gorontalo Branch. Work motivation refers to the drive individuals have to fulfill their duties and responsibilities in the workplace. This motivation is crucial as it directly affects employee productivity and the quality of service provided. Therefore, it is essential to explore how work motivation affects employee performance, particularly in service-oriented companies like PT TASPEN. The methods employed in this project include observation and case studies conducted during

the Professional Community Service Program (internship). The findings indicate a significant relationship between work motivation and employee performance. Highly motivated employees typically exhibit greater productivity and deliver higher-quality service to customers. One noteworthy aspect to consider is the effect of the work environment on employee motivation. Observations reveal that the work environment at PT TASPEN Gorontalo Branch is comfortable. However, this comfort can be counterproductive if not balanced with adequate challenges. An overly comfortable work environment may lead to feelings of stagnation and reduced motivation to enhance performance.

Keywords: *Work Motivation; Employee Performance; Professional Community Service Program; PT TASPEN*

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen krusial dalam mendorong kemajuan perusahaan, sejajar dengan faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusianya secara optimal agar mampu berkontribusi maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam konteks organisasi, karyawan perlu diperlakukan secara manusiawi, yakni dengan menciptakan lingkungan kerja yang bermakna, mendukung pengembangan diri, memberikan rasa aman, serta memenuhi kebutuhan dan harapan individu. Ketika karyawan merasa diperhatikan, maka akan tercipta loyalitas dan semangat kerja tinggi yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja individu atau kelompok yang dilakukan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki, serta tidak bertentangan dengan norma hukum dan etika. Kinerja yang baik mencerminkan keberhasilan dalam mencapai standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya atau bahkan melampauinya. Salah satu aspek penting dalam manajemen SDM adalah motivasi kerja. Motivasi berperan sebagai kekuatan internal maupun eksternal yang mendorong seseorang untuk bertindak dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

PT TASPEN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), meliputi Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Sebagai penyedia layanan publik, TASPEN dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan peserta.

Dalam beberapa tahun terakhir, PT TASPEN terus mendorong transformasi digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Berbagai sistem informasi seperti TASPEN Digital Electronic Service (TDES), TOOS, dan Andal by Taspen diterapkan untuk mendukung kecepatan akses data dan mempercepat proses layanan. Namun demikian, keberhasilan implementasi teknologi ini sangat bergantung pada kesiapan dan kinerja pegawai yang menjalankannya.

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh motivasi kerja. Karyawan yang termotivasi akan cenderung bekerja dengan lebih giat, bertanggung jawab, dan mampu beradaptasi dengan perubahan sistem kerja. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas, lambatnya pelayanan, dan kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas. Berdasarkan observasi selama pelaksanaan KKN Profesi di PT TASPEN Cabang Gorontalo, penulis menemukan adanya indikasi menurunnya motivasi kerja pada beberapa pegawai, yang berdampak pada tidak optimalnya proses pelayanan.

Permasalahan motivasi kerja ini relevan untuk dikaji melalui pendekatan teori dua faktor dari Frederick Herzberg, yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua kelompok faktor, yaitu faktor motivator (intrinsik), seperti prestasi dan tanggung jawab, serta faktor hygiene (ekstrinsik), seperti kondisi kerja, pengawasan, hubungan rekan kerja, dan kebijakan organisasi.

Ketidakterpenuhi faktor hygiene tidak serta-merta memotivasi karyawan, namun dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak negatif terhadap kinerja.

Permasalahan ini juga muncul dalam konteks lokal di PT TASPEN Cabang Gorontalo. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan KKN Profesi, pengabdian menemukan adanya kecenderungan menurunnya motivasi sebagian pegawai, yang berdampak pada keterlambatan layanan, kurangnya inisiatif, serta kesulitan dalam adaptasi sistem digital.

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Profesi tidak hanya menjadi bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat atau instansi, tetapi juga merupakan sarana pembelajaran langsung dari dunia kerja yang relevan dengan bidang keilmuan masing-masing. Melalui KKN Profesi ini, mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman praktis serta mampu memberikan kontribusi positif bagi instansi tempat magang.

2. METODE

Pengabdian yang dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus selama pelaksanaan KKN Profesi di PT TASPEN Cabang Gorontalo selama 63 hari memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika internal organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi serta kinerja karyawan. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana lingkungan kerja, interaksi antar karyawan, serta kebijakan manajerial berkontribusi terhadap produktivitas dan kepuasan kerja.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap kondisi kerja di PT TASPEN, yang mencakup pengamatan terhadap suasana kantor, interaksi antar karyawan, serta fasilitas yang tersedia. Observasi ini dilakukan dengan cermat, mencatat setiap detail yang relevan, mulai dari kebersihan ruang kerja hingga ketersediaan alat yang mendukung pekerjaan. Misalnya, ruang kerja yang nyaman dan terorganisir dengan baik dapat meningkatkan fokus dan efisiensi karyawan. Dalam konteks ini, penting untuk menyoroti bagaimana desain fisik ruang kerja dapat mempengaruhi suasana hati dan motivasi karyawan.

Wawancara dengan karyawan juga menjadi metode penting dalam pengumpulan data. Melalui wawancara ini, pengabdian dapat menggali perspektif individu mengenai motivasi kerja mereka, tantangan yang dihadapi, serta harapan terhadap perusahaan. Misalnya, beberapa karyawan mungkin merasa termotivasi oleh adanya peluang untuk pengembangan karir, sementara yang lain mungkin lebih terdorong oleh insentif finansial. Dengan mendengarkan pengalaman pribadi mereka, pengabdian dapat memahami lebih dalam tentang apa yang benar-benar memotivasi karyawan di PT TASPEN.

Analisis data dilakukan dengan cermat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang teridentifikasi adalah budaya organisasi. Budaya yang positif, yang mendukung kolaborasi dan komunikasi terbuka, dapat meningkatkan rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan. Sebaliknya, budaya yang negatif dapat menghambat motivasi dan menyebabkan tingkat turnover yang tinggi. Contohnya, di PT TASPEN, jika karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan diakui, mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja keras dan berkontribusi pada tujuan perusahaan.

Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan persaingan industri juga berperan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam situasi ekonomi yang sulit, karyawan mungkin merasa tertekan dan kurang termotivasi, yang dapat berdampak pada produktivitas mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memahami konteks eksternal ini dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mendukung karyawan selama masa-masa sulit.

Analisis mendalam terhadap setiap aspek yang mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan juga penting. Misalnya, dalam membahas kebijakan manajerial, pengabdian dapat mengeksplorasi bagaimana pengambilan keputusan yang partisipatif dapat meningkatkan rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan. Ketika karyawan merasa bahwa suara mereka didengar dan dihargai, mereka cenderung lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kegiatan KKN-PROFESI

Pelaksanaan KKN Profesi Universitas Ichsan Gorontalo berlangsung selama 63 hari, terhitung sejak tanggal 13 Januari 2025 hingga 13 Maret 2025. Kegiatan ini bertujuan memberikan pengalaman kerja langsung kepada mahasiswa sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni. Penempatan penulis dilakukan di PT TASPEN (Persero) Cabang Gorontalo, tepatnya pada Bidang Pelayanan (*Service & Membership Section*).

a) Upload Data d website TDES

TDES adalah singkatan dari *Triple Data Encryption Standard*, yaitu sebuah algoritma kriptografi yang digunakan untuk mengamankan data digital [1]–[3]. TDES adalah versi yang lebih aman dari DES (*Data Encryption Standard*) karena melakukan proses enkripsi data sebanyak tiga kali dengan tiga kunci berbeda atau kombinasi dari dua kunci. Proses pengunggahan data ke dalam sistem TDES dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Mengupload Data di Website TDES

b) Memasukan dan Memeriksa Dosir baru

Pada gambar 2, pengabdi memasukkan dosir ke dalam box arsip dengan rapi dan teratur sesuai dengan kategori dokumen yang telah ditetapkan. Dan memeriksa dosir yang sudah lama dan dosir yang baru, Setiap dosir disusun berdasarkan urutan tertentu agar mudah ditemukan saat diperlukan. Setelah semua dokumen dimasukkan, box arsip ditutup dengan rapat dan diletakkan di tempat penyimpanan yang sesuai [4]–[7]. Langkah ini dilakukan untuk menjaga keamanan dokumen serta memastikan arsip tetap dalam kondisi baik dan mudah diakses saat dibutuhkan.



Gambar 2. Memasukan Dan Memeriksa Dosir Baru

c) Enrollment

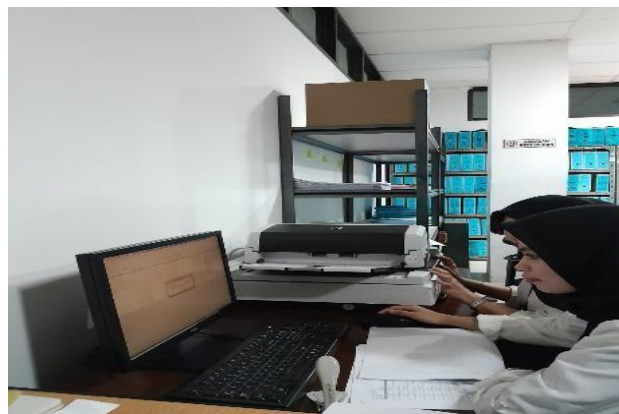
Pada gambar 3, kami melakukan enrollment untuk pensiun dengan memasukkan nomor Taspen agar nama dan identitas penerima pensiun muncul dalam sistem. Setelah itu, dilakukan pengambilan gambar wajah serta perekaman sidik jari sebagai data biometrik. Data ini nantinya akan digunakan untuk keperluan absensi melalui aplikasi by Andal Taspen, sehingga penerima pensiun dapat melakukan verifikasi kehadiran secara digital [8]–[13]. Langkah ini memastikan bahwa proses administrasi pensiun berjalan dengan mudah, aman, dan terintegrasi dengan sistem yang ada.



Gambar 3. *Enrollment*

d) Scan Spp Klim, Mutasi, Dosir Punah, dan Administrasi Keuangan

Pada gambar 4, Pengabdi melakukan proses pemindaian (*scan*) dokumen untuk berbagai jenis arsip penting, yaitu Scan Spp Klim, Mutasi, Dosir Punah, ADM Keuangan. Pemindaian ini bertujuan untuk mendigitalisasi dokumen agar tersimpan dengan aman, serta mempermudah pencarian dan pengelolaan arsip di masa mendatang.



Gambar 4. Scan Spp Klim, Mutasi, Dosir Punah, dan Administrasi keuangan

a) Scan Dokumen SPP Klim

SPP Klim (Surat Perintah Pembayaran Klaim) merupakan dokumen yang digunakan dalam proses pencairan manfaat pensiun. Pemindaian dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen terkait pencairan dana terdokumentasi dengan baik. Dengan adanya arsip digital, proses pencairan dana menjadi lebih cepat dan efisien karena dokumen lebih mudah ditemukan dan diverifikasi tanpa harus mencari berkas fisik. SPP Klim (Surat Perintah Pembayaran Klaim) merupakan dokumen yang digunakan dalam proses pencairan manfaat pensiun. Pemindaian dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen terkait pencairan dana terdokumentasi dengan baik. Dengan adanya arsip digital, proses pencairan dana menjadi lebih cepat dan efisien karena dokumen lebih mudah ditemukan dan diverifikasi tanpa harus mencari berkas fisik [13]–[15].

b) Scan Dokumen Mutasi

Dokumen mutasi dipindai untuk mencatat perubahan data penerima pensiun. Mutasi ini mencakup perubahan lokasi pembayaran pensiun, perubahan rekening, serta perubahan data pribadi seperti alamat dan status pernikahan. Selain itu, pemindaian juga dilakukan pada dokumen mutasi alih waris bagi penerima manfaat yang telah meninggal dunia. Dengan mendigitalisasi dokumen ini, informasi mutasi dapat diakses lebih cepat dan akurat tanpa harus mencari dokumen fisik.

c) Scan Dokumen Dosir Punah

Dosir punah adalah dokumen yang telah melewati masa retensinya dan dinyatakan tidak diperlukan lagi dalam sistem administrasi aktif. Sebelum dimusnahkan, dokumen ini dipindai untuk menyimpan salinan digital sebagai arsip cadangan. Hal ini memastikan bahwa jika sewaktu-waktu diperlukan untuk referensi atau audit, dokumen tersebut masih dapat diakses dalam bentuk digital. Setelah proses pemindaian selesai, dokumen fisik dapat dimusnahkan untuk menghemat ruang penyimpanan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip.

d) Scan Administrasi Keuangan

Administrasi keuangan berkaitan dengan pencatatan transaksi pembayaran pensiun serta pengelolaan dana yang berkaitan dengan hak penerima. Pemindaian dilakukan untuk memudahkan audit dan pelaporan keuangan, memastikan semua transaksi terdokumentasi dengan baik, serta menjaga transparansi dalam pengelolaan keuangan. Arsip digital ini memungkinkan pencocokan data lebih cepat dan mengurangi risiko kehilangan dokumen penting

e) Mengeluarkan Dosir Punah

Dosir punah adalah istilah yang digunakan dalam administrasi kepegawaian atau kearsipan untuk menyatakan bahwa suatu berkas atau dokumen kepegawaian (disebut "dosir") telah dinyatakan tidak berlaku lagi karena pegawai yang bersangkutan sudah tidak aktif, misalnya karena pensiun, meninggal dunia, diberhentikan, atau alasan lain yang menyebabkan status kepegawaiannya berakhir secara permanen. Kata "dosir" sendiri merujuk pada kumpulan dokumen pribadi atau arsip kepegawaian yang mencakup data penting seorang pegawai, seperti riwayat hidup, pendidikan, SK (Surat Keputusan), dan surat-surat lain yang terkait dengan status dan perjalanan kariernya. Mengeluarkan dosir punah diperlihatkan pada gambar 5.



Gambar 5. Mengeluarkan Dosir Punah

Ketika sebuah dosir dinyatakan "punah", itu berarti bahwa dokumen tersebut tidak lagi digunakan dalam proses administrasi aktif, tetapi tidak serta-merta langsung dimusnahkan. Biasanya, dosir punah dipindahkan ke arsip inaktif untuk disimpan dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan lembaga atau instansi terkait. Setelah melewati masa retensi arsip dan dinilai tidak memiliki nilai guna lagi, barulah dokumen tersebut dapat

dimusnahkan secara resmi. Proses ini penting untuk efisiensi penyimpanan arsip dan tertib administrasi.

f) Autentikasi

Pada gambar 6, pengabdi membantu penerima pensiun dalam melakukan autentikasi melalui aplikasi Taspen by Andal untuk keperluan absensi. Proses ini dilakukan agar penerima pensiun dapat melaporkan kehadiran mereka secara digital dan memastikan hak pensiun tetap diterima sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar 6. Autentikasi

Autentikasi melalui Andal By Taspen bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para pensiunan dalam melakukan absensi tanpa harus datang langsung ke kantor Taspen. Dengan sistem digital ini, mereka dapat melakukan pelaporan kehadiran kapan saja dan di mana saja, sehingga hak pensiun tetap dapat diterima tepat waktu.

g) Sistem Upload Data di Aplikasi TOOS

Pada gambar 7, pengabdi melakukan pekerjaan menggunakan aplikasi TOOS (Taspen *One Hour Online Service*) yang merupakan layanan pengajuan Klaim secara online yang terintegrasi untuk Peserta. Dengan Aplikasi TOOS para PNS Aktif/Pensiunan dapat menikmati layanan yang dibutuhkan tanpa datang langsung ke Kantor TASPEN. Aplikasi tos.taspen.co.id dapat diakses melalui beragam perangkat dan tanpa tatap muka. Unggahan dokumen dengan sistem digital yang lebih cepat dan efisien, sehingga mengurangi ketergantungan pada berkas fisik. Dengan TOOS, data yang diunggah dapat tersimpan dengan aman, terorganisir dengan baik, dan mudah diakses kapan saja sesuai kebutuhan administrasi. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung transparansi serta meningkatkan akurasi dalam pengelolaan informasi peserta, memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.



Gambar 7. Sistem Upload Data di Aplikasi TOOS

Kendala Kerja dan Pemecahannya

Selama pelaksanaan KKN Profesi di PT TASPEN (Persero) Cabang Gorontalo, pengabdian menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal adaptasi terhadap lingkungan kerja yang lebih formal dan birokratis dibandingkan dengan suasana akademik di kampus. Selain itu, penggunaan sistem informasi seperti TDES, TOOS, dan Andal by Taspen yang sebelumnya belum dikenal, menjadi tantangan tersendiri dalam proses pelaksanaan tugas. Di sisi lain, penulis juga mengalami kesulitan dalam mengatur waktu karena kegiatan KKN beriringan dengan jadwal perkuliahan daring yang masih berlangsung.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, penulis berinisiatif membangun komunikasi yang aktif dengan pegawai pembimbing di instansi guna memahami alur kerja dan prosedur yang berlaku. Penulis juga berusaha belajar secara mandiri dan bertahap dalam mengoperasikan sistem digital yang digunakan, dengan bimbingan langsung dari staf pelayanan yang bersangkutan. Selain itu, pengabdian mulai mengatur jadwal secara disiplin dengan membagi waktu secara efektif antara tugas kampus dan tugas kantor, serta menjaga koordinasi yang baik dengan pihak instansi agar seluruh pekerjaan tetap berjalan lancar.

Dalam proses tersebut, Pengabdian menumbuhkan sikap profesional melalui peningkatan rasa tanggung jawab, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta menjaga ketepatan waktu dalam setiap pelaksanaan tugas. Melalui langkah-langkah ini, penulis tidak hanya berhasil mengatasi hambatan yang muncul, tetapi juga memperoleh pengalaman berharga mengenai pentingnya keterampilan interpersonal, fleksibilitas, dan komitmen dalam menjalankan tanggung jawab di lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Identifikasi Masalah

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas dan produktivitas karyawan dalam suatu organisasi. PT Taspen (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang memberikan layanan asuransi sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara, sangat bergantung pada kinerja optimal dari para karyawannya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional [16].

Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata Profesi (KKN-P) di PT Taspen (Persero) Cabang Gorontalo, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja karyawan. Permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1) Lingkungan Kerja yang Terlalu Nyaman

Deskripsi Masalah: Lingkungan kerja yang terlalu nyaman dapat membuat karyawan menjadi terlena dan kehilangan semangat untuk berkembang. Ketika karyawan merasa semua sudah cukup baik dan tidak ada tantangan, mereka cenderung bekerja dengan ritme yang lambat, kurang inisiatif, dan kurang produktif. Hal ini berdampak pada penurunan kinerja karena tidak adanya dorongan atau motivasi internal untuk meningkatkan hasil kerja. Kaitannya dengan Motivasi Kerja: Lingkungan kerja yang terlalu nyaman dapat menurunkan motivasi berprestasi. Karyawan merasa tidak perlu bekerja lebih keras karena tidak ada tuntutan atau persaingan. Akibatnya, semangat untuk memberikan yang terbaik melemah, dan produktivitas menurun.

2) Keterbatasan Jumlah SDM (Sumber Daya Manusia)

Deskripsi Masalah: Jumlah tenaga kerja yang terbatas menyebabkan beban kerja menumpuk pada beberapa karyawan. Hal ini menimbulkan kelelahan, stres, dan kejenuhan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menurunkan motivasi kerja, karena karyawan merasa tidak mampu menyelesaikan tugas dengan optimal dan tidak mendapatkan penghargaan yang layak atas beban kerja yang berlebih. Kaitannya dengan Motivasi Kerja: Kelebihan beban kerja yang tidak diimbangi dengan penghargaan atau peningkatan kesejahteraan menyebabkan karyawan kehilangan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik. Akibatnya, kinerja menurun karena tugas-tugas tidak bisa diselesaikan secara maksimal, dan semangat kerja menurun. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan oleh manajemen agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara menyeluruh. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat motivasi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mendorong semangat dan produktivitas kerja karyawan.

PEMBAHASAN

Pentingnya Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan atau kegiatan tertentu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks organisasi, motivasi menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kinerja karyawan. Tanpa motivasi yang cukup, karyawan akan bekerja hanya sebatas menjalankan tugas rutin tanpa semangat dan kreativitas, sehingga akan berdampak pada penurunan produktivitas kerja secara keseluruhan.

PT Taspen (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang berperan penting dalam mengelola program jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), sangat bergantung pada kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta. Oleh karena itu, motivasi kerja karyawan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen.

Hasil observasi selama pelaksanaan KKN Profesi menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat motivasi kerja di kalangan karyawan. Sebagian karyawan terlihat antusias dan berkomitmen tinggi terhadap tugasnya, sementara sebagian lainnya menunjukkan kurangnya semangat kerja, keterlambatan dalam penyelesaian tugas, serta minimnya inisiatif dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak merata dan perlu menjadi perhatian serius dari manajemen perusahaan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja di PT Taspen

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi motivasi kerja karyawan di PT Taspen Cabang Gorontalo, antara lain:

1. Sistem Penghargaan (*Reward System*)

Karyawan yang merasa dihargai atas hasil kerjanya akan lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Namun, sebagian karyawan mengungkapkan bahwa sistem penghargaan yang diterapkan masih kurang transparan dan belum merata, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

2. Kesempatan Pengembangan Diri dan Karier

Kurangnya pelatihan, workshop, atau promosi jabatan menyebabkan beberapa karyawan merasa tidak berkembang. Rasa stagnan ini menyebabkan turunnya semangat kerja dan loyalitas terhadap perusahaan.

3. Hubungan Sosial dan Iklim Kerja

Lingkungan kerja yang mendukung, harmonis, dan komunikatif dapat meningkatkan kenyamanan dan semangat kerja karyawan. Namun, masih ditemukan adanya jarak komunikasi antara atasan dan bawahan, serta kurangnya kerja sama antarbagian, yang dapat menurunkan motivasi.

4. Kepuasan Kerja dan Tanggung Jawab

Ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab seringkali membuat karyawan merasa bingung dan tertekan. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja yang secara langsung memengaruhi motivasi dan kinerja.

Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

Motivasi kerja yang tinggi berbanding lurus dengan peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi akan lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berusaha menyelesaikan tugas dengan sebaik mungkin. Sebaliknya, karyawan yang tidak termotivasi cenderung bekerja seadanya, menghindari tanggung jawab, dan kurang memiliki inisiatif dalam bekerja.

Di PT Taspen Cabang Gorontalo, fenomena ini sangat terlihat pada bagian pelayanan dan administrasi. Karyawan yang memiliki dorongan untuk bekerja dengan optimal terlihat lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Mereka juga cenderung lebih kooperatif, komunikatif, dan tanggap terhadap masalah. Sementara itu, karyawan yang kurang termotivasi sering menunjukkan keterlambatan, kesalahan dalam pengisian data, serta ketidaktepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Peran Manajemen dalam Meningkatkan Motivasi Kerja

Manajemen memiliki peran penting dalam menciptakan strategi peningkatan motivasi kerja karyawan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh manajemen antara lain:

- 1) Memberikan penghargaan dan insentif secara adil dan transparan.
- 2) Menyediakan pelatihan dan kesempatan pengembangan karier bagi seluruh karyawan secara merata.
- 3) Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan komunikatif melalui kegiatan internal yang mempererat hubungan sosial antarpegawai.
- 4) Melakukan evaluasi kinerja secara berkala, dan memberikan umpan balik yang membangun agar karyawan merasa dihargai dan tahu bagaimana mereka bisa berkembang.

Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja bukan hanya berdampak pada individu, tetapi juga akan memberikan pengaruh besar terhadap produktivitas dan reputasi organisasi secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil identifikasi dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Cabang Gorontalo. Permasalahan seperti lingkungan kerja yang terlalu nyaman dan keterbatasan jumlah SDM telah berdampak pada penurunan motivasi serta produktivitas karyawan. Selain itu, faktor-faktor seperti sistem penghargaan yang kurang adil, minimnya kesempatan pengembangan diri, hubungan kerja yang belum harmonis, serta kurangnya kejelasan dalam tanggung jawab kerja turut memperkuat penurunan semangat kerja di kalangan karyawan. Motivasi kerja yang rendah terbukti mempengaruhi kinerja, terutama dalam aspek pelayanan dan administrasi, di mana karyawan yang tidak termotivasi menunjukkan perilaku kerja yang kurang optimal. Oleh karena itu, upaya peningkatan motivasi kerja menjadi langkah strategis yang harus diambil untuk mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi dan meningkatkan motivasi kerja karyawan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen PT Taspen (Persero) Cabang Gorontalo: 1). Meningkatkan Sistem Penghargaan: Manajemen perlu menerapkan sistem penghargaan dan insentif yang adil, transparan, dan berbasis kinerja. Hal ini akan meningkatkan rasa dihargai dan semangat karyawan untuk bekerja lebih baik.; 2). Penyediaan Pelatihan dan Pengembangan Karier: Memberikan kesempatan yang merata bagi seluruh karyawan untuk mengikuti pelatihan, workshop, dan pengembangan karier guna meningkatkan kompetensi dan motivasi; 3). Perbaikan Iklim dan Hubungan Kerja: Membangun komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan karyawan serta mempererat kerja sama antarbagian untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan suportif; 4). Pengelolaan Beban Kerja dan Penambahan SDM: Perlu adanya evaluasi beban kerja dan jika diperlukan, penambahan tenaga kerja agar distribusi pekerjaan lebih merata dan menghindari kelelahan serta kejenuhan pada karyawan; 5). Peninjauan Ulang Lingkungan Kerja: Meskipun lingkungan kerja yang nyaman penting, manajemen perlu menciptakan tantangan-tantangan baru dan sistem evaluasi yang mendorong karyawan untuk terus berkembang, bukan sekadar bertahan dalam zona nyaman. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan motivasi kerja karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Gorontalo dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja individu maupun keseluruhan organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdianan dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPM) Universitas Ichsan Gorontalo yang telah menyelenggarakan KKN Profesi, serta kepada PT TASPEN (Persero) Cabang Gorontalo, tepatnya pada Bidang Pelayanan (*Service & Membership Section*) yang telah memberikan kesempatan kepada kami, para mahasiswa, untuk melaksanakan kegiatan pengabdian ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Hidayat and D. Setiyana, "Perbandingan Waktu Dan Kecepatan Proses Enkripsi Dan Dekripsi Data Teks.Txt Menggunakan Algoritma Des Dan 3Des," *Siliwangi, J. No, Vol Sains*,

- Seri Teks, Data Menggunakan, T X T Des, Algoritma. DES DAN 3DES*, vol. 4, no. 2, pp. 93–99, 2018.
- [2] M. Adik Putra, D. I. Mulyana, R. A. Amalia, and M. Mirsandi, “Perancangan Aplikasi Enkripsi & Deskripsi pada Dokumen Dengan Algoritma Triple DES Berbasis Web,” *J. Pendidik. Sains dan Komput.*, vol. 2, no. 01, pp. 57–69, 2022, doi: 10.47709/jpsk.v2i01.1354.
- [3] S. M. Us’Olin, G. Fallo, and A. R. A. Dj. Ngoa, “Implementasi Algoritma Triple Des Untuk Enkripsi Dan Dekripsi Gambar Digital Dalam Format Teks Berbasis Website,” *HOAQ (High Educ. Organ. Arch. Qual. J. Teknol. Inf.*, vol. 16, no. 1, pp. 59–67, 2025, doi: 10.52972/hoaq.vol16no1.p59-67.
- [4] D. Yulida, “Sistem Informasi Manajemen Dosir Pada Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Lhokseumawe,” *J. Teknol. Terap. Sains* 4.0, vol. 2, no. 1, p. 387, 2021, doi: 10.29103/tts.v2i1.3806.
- [5] A. Mustikasari, “Pengolahan Arsip Dosir Pensiun Sebagai Arsip Dinamis Inaktif Di Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta,” 2018.
- [6] N. R. Saputri and R. M. Savitrah, “Peningkatan Efisiensi Kearsipan Berkas Pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Jember Melalui Optimalisasi Sistem Pengelolaann Arsip,” *Gudang J. Pengabdi. Masy.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–53, 2025.
- [7] M. Syafriel, N. K. Indrawati, A. Dwiastanti, and Y. Anggoro, “Jurnal Kemitraan Masyarakat Pendampingan Pengelolaan Arsip Data Pensiun dan Pelayanan Taspen Malang Guidance Management of the Retired Data Archives and Taspen Service at Malang City Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indocakti , Indonesia Article History : Peru,” vol. 2, 2025.
- [8] S. Yulina and H. Rachmawati, “Workshop Pengenalan Pemrograman ‘ASP.NET’ Di SMAN 3 Pekanbaru,” *J. Pengabdi. Masy. Indones.*, vol. 3, no. 3, pp. 353–358, 2023, doi: 10.52436/1.jpmi.1051.
- [9] A. Nurhasana and A. Frinaldi, “Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang,” *J. Manaj. dan Ilmu Adm. Publik*, vol. 2, no. 3, pp. 16–25, 2020, doi: 10.24036/jmiap.v2i3.180.
- [10] N. Muna, *Inovasi aplikasi “taspen otentikasi” sebagai langkah pencegahan fraud pada slip gaji pensiunan di pt. taspen (persero) kantor cabang semarang tugas akhir.* 2025.
- [11] program studi P. S. Skripsi Tria Fatna Febiani, “Pengaruh kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun di pt bank mandiri taspen kc jember,” 2023.
- [12] oktavia, “Analisis Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerimaan Dana Pensiun Di Kota Banda Aceh,” *J. Adm. Publik*, vol. 7, pp. 1–26, 2022.
- [13] R. Hidayat, “Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari,” *J. Adm. Publik*, vol. 18, no. 2, pp. 211–230, 2022, doi: 10.52316/jap.v18i2.113.
- [14] M. H. Purnamasari and R. Azmiyanti, “Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo,” *J. Bisnis, Manajemen, dan Akunt.*, vol. 10, no. 2, pp. 133–138, 2023, doi: 10.54131/jbma.v10i2.163.
- [15] R. S. R. Yani, M. Arif, and R. W. Sitorus, “Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan,” *J. Islam. Glob. Netw. Inf. Technol. Entrep.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–13, 2024.
- [16] C. Orocoma, M. T. Tumbel, and S. I. Asaloei, “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 66–72, 2018.