

MODEL MOTIVASI KERJA DI ERA COVID-19  
DI PT. MITRA BISNIS KELUARGA VENTURA MAGELANG SLEMAN

Saifudin Zuhri\*

e-mail: [saifudin\\_mf@yahoo.com](mailto:saifudin_mf@yahoo.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI

Niroch Manasari

e-mail: [nirochmanasari@gmail.com](mailto:nirochmanasari@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SBI

*\*Corresponding Author*

*Abstract*

*This Internship Final Project discusses the motivational model during the pandemic, PT. This Family Venture Business Partner is the main data and secondary data for the data that supports this research. This research was taken by means of observation, interviews, and company documentation. PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura is a family-based financial institution in the Covid-19 Era. The company's most core challenges are employees and customers. Handling customers in the Covid-19 Era requires expertise in communication, interaction, and cultural understanding. The results of this internship show that the motivational model applied to PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura is very unique if it is carried out during a pandemic. The motivational models applied in the Covid-*

*19 era include employee incentives, educational scholarships, employee staff, profit sharing, salaries that are still prestigious, needs such as housing, basic necessities, health insurance, guaranteed employment, awards for participants who won the championship, rewards for writing customer stories, and employee development through refreshment training. The challenges that are so heavy in the Covid-19 era become lighter if the motivation issued by the company is in accordance with the needs and abilities of the employees.*

*Keywords: Motivation Model, Covid-19 Era, PT. Magelang Sleman Family Venture Business Partner*

## PENDAHULUAN

### Latar belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen organisasi yang menitik beratkan pada unsur-unsur sumber daya manusia. Misi dari Manajemen Sumber Daya manusia adalah menjaga dan mengelola secara efisien agar tenaga kerja puas dengan pekerjaannya. Motivasi adalah keinginan untuk melakukan kegiatan memuaskan kebutuhan dan tujuan tertentu. Motivasi dapat membuat karyawan memiliki kemauan, semangat, dan kebutuhan untuk mencapai tujuan dengan cara melaksanakan suatu tugas yang sudah ditentukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Pemerintah Republik Indonesia telah resmi menyatakan wabah virus corona (Covid-19) sebagai bencana nasional. Penetapan keadaan bencana nasional ini diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Covid-19 sebagai Bencana Nasional, yang ditanda tangani dan ditetapkan pada tanggal 13 April 2020. Munculnya pandemi ini telah menyebabkan pengurangan tenaga kerja besar-besaran di beberapa perusahaan. Dampak pandemi ini sangat dahsyat bagi tenaga kerja, pengusaha, dan sektor apapun terkena dampaknya. Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga berdampak pada kehidupan ekonomi, pendidikan, dan sosial masyarakat Indonesia. Pandemi ini telah mendorong beberapa pemerintah daerah untuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berdampak membatasi aktivitas masyarakat, antara lain kegiatan ekonomi, kegiatan pendidikan, kegiatan sosial, dan kegiatan lain lain. Menurunnya kegiatan tersebut berdampak pada kondisi sosial ekonomi masyarakat, terutama masyarakat rentan dan miskin.

Di era Covid-19 saat ini, seluruh lembaga keuangan di Indonesia mengalami permasalahan yang tidak di duga-duga, mulai dari masalah operasional, kualitas bayar nasabah, pengurangan karyawan, berhentinya perputaran modal perusahaan, pelaksanaan kerja yang berubah dan lain sebagainya. Salah satunya adalah Lembaga keuangan mikro PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura, tempat di mana penulis melakukan magang di perusahaan keuangan mikro tersebut.

Data nasabah yang terdampak pandemi Covid-19 di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura khususnya Region 10, yang didapat penulis ketika melaksanakan magang adalah sebagai berikut.

**Tabel 1. Data Progres Penyelesaian Nasabah Macet Region 10 PT. Mitra Bisnis Keluarga Ventura**

No	Wilayah	Total Macet	Progres Penyelesaian	Persentase Progres	Sisa	Ranking
1	Magelang Sleman	369	189	51,20%	72	1
2	Banjarnegara	363	164	45,20%	444	2
3	Kebumen	235	106	45,10%	182	3
4	Wonogiri	817	362	44,30%	129	4
5	Banyumas	728	284	39,00%	180	5
6	Banyumas Baru	280	98	35,00%	384	6
7	Cilacap	108	36	33,30%	199	7
8	Temanggung	550	166	30,20%	455	8
	<b>Total</b>	<b>3450</b>	<b>1405</b>	<b>41%</b>	<b>2045</b>	

Sumber: PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Region 10

Mitra Bisnis Keluarga Ventura (MBK) adalah Perusahaan Modal Ventura (PMV) yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Menggunakan metodologi Grameen Bank, MBK menyediakan modal kerja yang ditujukan kepada perempuan dari keluarga berpendapatan rendah di pulau Jawa, dengan tujuan memberikan mereka akses kepada layanan keuangan formal (financial inclusion), mengurangi kerentanan serta meningkatkan penghasilan dan taraf hidup. Sejak memulai operasinya pada tahun 2003, MBK saat ini telah tercatat sebagai salah satu Lembaga replicator Grameen Bank yang terbesar di Indonesia. MBK berharap dapat memberikan kontribusi kepada tujuan pemerintah untuk memenuhi Milenium Development Goals, terutama

## **Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

dalam memerangi kemiskinan dan memberdayakan perempuan. Banyaknya tantangan yang dihadapi oleh PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura, mulai dari keuangan, nasabah, karyawan, operasional dan lain-lain. Selama masa pandemi, nasabah yang semula baik di Lembaga keuangan, setelah di cek melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang di dalamnya terdapat informasi Debitur (iDep). Berbagai upaya dari Kantor Pusat PT mitra Bisnis Keluarga Ventura agar nasabah dapat membayar dengan baik dan lancar kembali memang tidak semudah yang di bayangkan, perlu adanya gagasan, motivasi, dan keputusan yang tepat agar semua masalah dapat teratasi dengan baik. Tidak hanya masalah nasabah yang di hadapi perusahaan, beberapa orang tua dari karyawan juga tidak mengijinkan anaknya bekerja di era Covid-19, sehingga beberapa karyawan yang merasa keluarganya mendukung untuk keluar dari pekerjaan, mereka keluar. Perusahaan tidak dapat menjalankan aktivitasnya tanpa sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dan memimpin dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, para karyawan perlu motivasi untuk mempertahankan prestasi kerjanya.

### **Rumusan masalah**

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, permasalahan yang berkaitan dengan model motivasi di era Covid-19 di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman dan telah diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul dalam perusahaan, yang nantinya akan dikaji pada hasil pengamatan magang yaitu :

- a. Apa dampak pandemi Covid-19 terhadap PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman?
- b. Bagaimana cara PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman menghadapi dampak dari pandemi Covid-19 tersebut?
- c. Apa sajakah model motivasi di era Covid 19 di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura?

### **Batasan masalah**

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis dalam pengamatan magang ini, membatasi untuk mengungkap model motivasi selama Covid 19 pada PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura dalam menghadapi tantangan selama pandemi. Selain itu untuk lebih memfokuskan masalah dan menghindari hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan magang sehingga pembahasannya tidak meluas.

## **KAJIAN TEORI**

### **Manajemen**

Hasibuan (2013:2) mendefinisikan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Mangkunegara (2011:2) mendefinisikan Manajemen Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

### **Teori Jurgen Habermas mengenai Interaksi dan Komunitas Sosial**

Jurgen Habermas, seorang filsuf dan teoritis mempertahankan sosial dilahirkan di Kota Dusseldorf, Jerman Komunikasi pada tanggal 18 Juni 1929. Menurut Habermas, Komunikasi dapat menyelesaikan kemacetan teori kritis. Habermas membedakan pekerjaan dan komunikasi (interaksi). Pekerjaan merupakan tindakan instrumental, jadi sebuah tindakan yang bertujuan untuk mencapai sesuatu. Sedangkan komunikasi adalah tindakan saling pengertian..

Teori tindakan komunikatif Habermas bertumpu pada gagasan bahwa tatanan sosial pada akhirnya tergantung pada kapasitas para aktor untuk mengenali validitas atau kesahihan intersubjektif dari berbagai klaim yang menjadi dasar kerja sama sosial. Dengan demikian, kerja sama melalui tindakan komunikatif

diperoleh dengan klaim kesahihan yang dapat dijustifikasi melalui komunikasi termasuk dengan cara mengkritisi. Teori tindakan komunikatif bergantung pada justifikasi, yaitu teori argumentasi atau diskursus. Oleh karenanya, diskursus oleh Habermas disebut sebagai "bentuk reflektif" dari tindakan komunikatif. Suatu hasil dalam diskursus, baik konsensual dan non-konsensual, adalah rasional hanya jika dalam prosesnya tidak terjadi eksklusi yang kasat mata, penindasan argumentasi, manipulasi, penipuan diri, dan sejenisnya.

Jurgen Habermas pemikir kontemporer yang mencurahkan usahanya untuk menjawab persoalan-persoalan dasar melalui dan berpijak dari suatu tradisi yang disebut Teori Kritis. Teori Kritis yang dipahami sebagai 'teori sosial yang dikonsepsikan dengan intensi praktis', merupakan buah pikiran yang muncul dari refleksi yang luas tentang hakikat pengetahuan, struktur penelitian sosial, dasar normatif interaksi sosial, dan tendensi-tendensi politis, ekonomis, dan sosio-kultural dari jaman ini (McCarthy, 1978:1). Habermas juga dinilai sebagai seorang teoritikus neo marxian, yang pada tahun-tahun awal karirnya diasecara langsung sudah diasosiasikan dengan Madzab Kritis. Sekalipun memberikan sumbangan penting pada Teori Kritis, selama bertahun-tahun dia menggabungkan teori marxian dengan banyak masukan teori yang lain dan menghasilkan serangkaian gagasan teoritis yang sangat khas (Ritzer, 2003: 132). Habermas adalah juru bicara yang paling kuat dan berpengaruh sekarang ini dari tradisi Madzab Frankfurt (Miller, 2002: 64).

Habermas telah membuat kajian yang paling khusus tentang komitmen epistemologis dari teori kritis sebagaimana terlihat dalam upaya dia untuk mengembangkan lebih lanjut garis pemikiran yang telah dibuat oleh pemikir pemikir Madzab Frankfurt. Habermas tertarik untuk menunjukkan adanya kaitan antara kekuasaan dan pengetahuan dengan memaparkan suatu politik epistemologi (Mumby dalam Miller, 2002: 66). Teori Habermas mengungkapkan kebutuhan epistemologis dan etis bagi adanya suatu komitmen pada sebagian pemikir untuk secara kritis merefleksikan keyakinan-keyakinan pribadi dan sosialnya (Endres, 1996: 1).

Habermas merumuskan beberapa teorinya seperti pertautan dan praxis. Habermas membuat distingsi antara kerja dan interaksi atau komunikasi sebagai dua dimensi dari praxis. Habermas menyatakan perbedaan antara kerja dan interaksi: Dengan 'kerja' atau 'tindakan rasional bertujuan' saya memahami tindakan instrumental ditentukan oleh aturan-aturan teknis yang berdasarkan pengetahuan empiris. Di dalam setiap hal aturan itu menyatakan prediksi-prediksi bersyarat tentang peristiwa-peristiwa fisis atau sosial yang dapat diamati. Prediksi-prediksi ini dapat membuktikan tepat atau keliru. Kelakuan pemilihan rasional ditentukan oleh strategi-strategi yang didasarkan atas pengetahuan analitis. Strategi strategi itu menyatakan tak langsung deduksi deduksi dari aturan-aturan preferensi (sistem-sistem nilai) dan prosedur-prosedur pengambilan keputusan; proposisi-proposisi ini baik dideduksikan secara tepat atau keliru.

Tindakan rasional-bertujuan menentukan tujuan-tujuan di bawah kondisi-kondisi yang telah ada. Tetapi sementara tindakan instrumental mengatur sarana-sarana yang cocok atau tidak cocok menurut kriteria penguasaan efektif atas kenyataan, tindakan strategis tergantung hanya pada evaluasi yang tepat atas pemilihan-pemilihan alternatif yang mungkin, yang dihasilkan dari kalkulasi yang ditambahkan oleh nilai-nilai dan norma-norma (Habermas, 1990:59-60).

Dengan interaksi, di lain pihak, yang dimaksudkan tindakan komunikatif, interaksi simbolis. Tindakan komunikatif itu ditentukan oleh norma-norma konsensual yang mengikat, yang menentukan harapan-harapan timbal-balik mengenai tingkah laku dan yang harus dimengerti dan diketahui sekurangnya oleh dua subyek yang bertindak. Norma-norma sosial diberlakukan lewat sanksi-sanksi. Makna dari norma-norma itu diobyektifkan dalam komunikasi lewat bahasa sehari-hari. Sementara kesahihan aturan-aturan teknis dan strategi-strategi tergantung pada kesahihan proposisi-proposisi yang secara analitis tepat dan secara empiris benar, kesahihan norma norma sosial didasarkan hanya dalam intersubjektivitas saling pemahaman maksud maksud dan diamankan oleh pengetahuan umum mengenai kewajiban-kewajiban (Habermas, 1990:60-61).

Habermas juga menunjukkan bahwa baik dalam tindakan rasional-bertujuan maupun dalam tindakan komunikatif, tingkah laku yang menyalahi aturan akan menimbulkan akibat-akibat tertentu. Ia menyatakan: Pelanggaran suatu aturan memiliki akibat yang berbeda menurut tipe. Tingkah-laku yang tidak ahli, yang melanggar aturan-aturan teknis dan strategi strategi yang sah, ditentukan untuk gagal lewat tidak

## **Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

adanya sukses; 'hukuman' yang terjadi katakanlah, merupakan penolakan oleh kenyataan. Tingkah-laku yang menyimpang, yang melanggar norma-norma konsensual, menimbulkan sanksi sanksi yang terkait dengan aturan-aturan hanya secara eksternal, yaitu oleh konvensi (Habermas, 1990:60-61).

Di sinilah perbedaan antara Marx dan Habermas. Meskipun Marx melihat bahwa pekerjaan dan komunikasi antarmanusia tidak sama, namun ia tetap mencoba untuk memahami komunikasi antarmanusia sebagai perkembangan pekerjaan. Menurut Habermas, itu sama sekali tidak mungkin: pekerjaan dan komunikasi (interaksi) adalah dua macam tindakan dasar manusia, yang meskipun saling mengandaikan, saling mengantarkan dan berkaitan erat, namun tidak dapat dikembalikan satu pada yang satunya (Suseno, 1993:187). Alasannya, yaitu: bekerja adalah sikap manusia terhadap alam, komunikasi adalah sikap terhadap manusia lain. Dalam pekerjaan, hubungan antara manusia dan alam. tidak simetris. manusia mengerjakan alam, ia adalah aktif, sedangkan alam adalah bahan pasif. Pekerjaan merupakan hubungan kekuasaan. Manusia menguasai alam melalui pekerjaan (Suseno, 1993:187). Komunikasi adalah hubungan yang simetris atau timbal-balik Komunikasi selalu terjadi di antara pihak yang sama kedudukannya. Komunikasi justru bukan hubungan kekuasaan, melainkan hanya dapat terjadi apabila kedua belah pihak saling mengakui kebebasannya dan saling percaya. Komunikasi tidak mengembangkan keterampilan, melainkan kepribadian orang. Seseorang menjadi ahli komunikasi melalui internalisasi peran-peran sosial. Komunikasi salah diganjar sanksi. Maka, penelitian Habermas, sejak tahun 1970an semakindiarahkan pada pengembangan sebuah teori perkembangan masyarakat. Yang dimaksudkan adalah sebuah pola atau pattern yang dapat direkonstruksikan. Menurut Habermas, perkembangan masyarakat adalah proses kompleks dimana sebuah masyarakat belajar bukan hanya dalam dimensi keterampilan- keterampilan teknis, melainkan juga dalam dimensi normatif-etis (Suseno, 1993:188) melalui diskursu praxis, yang dipahami sebagai bangunan hubungan komunikasi.

Seperti telah dibahas dalam wilayah praxis, terdapat dua unsur yaitu: pekerjaan dan komunikasi yang memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut menjadi akibat bagi bentuk Teori Kritis. Pekerjaan merupakan tindakan yang mempunyai rasionalitas sasaran, pekerjaan merupakan tindakan instrumetal. Tujuan terletak pada luar pekerjaan itu sendiri, lantaran orang bekerja demi hasil pekerjaan. Sebaliknya, komunikasi merupakan interaksi yang diantarakan secara simbolis, berdasarkan bahasa, dan mengikuti kebiasaan-kebiasaan atau norma. Bahasa harus dimengerti, benar, jujur dan tepat. Keberlakuan kebiasaan-kebiasaan atau norma itu hanya dapat dijamin-melalui kesepakatan serta pengakuan bersama bahwa kita terikat olehnya.

### **Teori Kritis Emile Durkheim mengenai Masyarakat**

Durkheim melihat masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia, sesuatu yang berada di atas segala-galanya. Ia bersifat menentukan dalam perkembangannya. Hal-hal yang paling dalam pada jiwa manusia pun berada di luar diri manusia sebagai individu, misalnya kepercayaan keagamaan, kategori alam pikir, kehendak, bahkan hasrat untuk bunuh diri. Hal-hal tersebut bersifat sosial dan terletak dalam masyarakat (Muhni, 1994: 28).

Masyarakat merupakan sumber dan dasar dari segala-galanya yang di dalamnya individu sama sekali tidak mempunyai arti dan kedudukan, hal-hal seperti kejahatan, sakit jiwa, kesusilaan, kompetisi, ekonomi, undang-undang dan sebagainya, semuanya diterangkan berdasarkan prioritas masyarakat. Masyarakat itu ada tidak tergantung pada anggota-anggota, melainkan terdiri sebagai suatu struktur adat istiadat sebagai suatu lingkungan hidup terorganisasi. Demikianlah masyarakat itu telah hadir disana, bukan sesuatu yang abstrak, melainkan sesuatu yang nyata dan ditandakan oleh istilah konkret yang mengikat misalnya bahasa, susunan kelembagaan dan simbol-simbol seperti bendera, lagu kebangsaan ataupun seorang pemimpin (Muhni, 1994: 32-33).

Dalam buku *The Division of Labor In Society*, Durkheim menyebutkan bahwa ada dua bentuk masyarakat, yaitu masyarakat sederhana dan masyarakat modern. Yang menjadikan keduanya berbeda adalah fungsi dari pembagian kerja. Fungsi pembagian kerja dalam masyarakat sederhana bersifat mekanis, sedangkan fungsi pembagian kerja dalam masyarakat modern bersifat organik. Fungsi pembagian kerja dalam masyarakat sederhana bersifat mekanik, karena kenyataan yang disebabkan faktor individu yang

mempunyai hubungan pekerjaan yang sama, seperti pertanian dan mereka berbagi pengalaman yang sama dan akhirnya memiliki nilai yang sama artinya bahwa mereka hidup dengan usaha mencukupi kebutuhan sendiri dan dengan pekerjaan yang sama. Sedangkan pembagian kerja dalam masyarakat modern bersifat organik tidak diikat oleh kesamaan antara orang-orang yang melakukan pekerjaan yang sama, akan tetapi pembagian kerjanya yang mengikat masyarakat dengan memaksa mereka agar tergantung satu sama lain. Pembagian kerja memang menjadi tuntutan ekonomi yang merusak solidaritas sosial, akan tetapi Durkheim berpendapat bahwa fungsi ekonomis yang dimainkan oleh pembagian kerja ini menjadi tidak penting jika dibandingkan dengan efek moralitas yang dihasilkannya. Maka fungsi sesungguhnya dari pembagian kerja adalah untuk menciptakan solidaritas antara dua orang atau lebih (Ritzer dan Goodman, 2010:89).

Durkheim lebih lanjut mengkaji perbedaan antara hukum dalam masyarakat solidaritas mekanis yang ditandai oleh masyarakat sederhana dan hukum dalam masyarakat solidaritas organik yang ditandai oleh masyarakat modern. Masyarakat solidaritas mekanis yang ditandai oleh masyarakat sederhana dibentuk oleh hukum represif (menekan), karena anggota masyarakat jenis ini memiliki kesamaan satu sama lain dan arena mereka cenderung sangat percaya pada moralitas bersama, apapun pelanggaran terhadap sistem nilai bersama tidak akan dinilai main-main oleh setiap individu, karena setiap orang dapat merasakan pelanggaran itu dan sama-sama meyakini moralitas bersama, maka pelanggaran tersebut akan dihukum atas pelanggarannya terhadap sistem moral kolektif. Sedangkan masyarakat solidaritas organik yang ditandai oleh masyarakat modern dibentuk oleh hukum restitutif, dimana seseorang yang melanggar mesti melakukan restitusi untuk kejahatan mereka. Dalam masyarakat seperti ini, pelanggaran dilihat sebagai serangan terhadap individu tertentu atau segmen tertentu dari masyarakat dan bukannya terhadap sistem moral itu sendiri, karena kurangnya moral bersama kebanyakan orang tidak melakukan reaksi secara emosional terhadap pelanggaran hukum (Ritzer dan Goodman, 2010: 93-94).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tentang masyarakat tradisional dengan solidaritas mekanik, maupun masyarakat modern dengan solidaritas organik, mempunyai eksistensi masing-masing yang berhubungan dengan fakta sosial yang terjadi dalam masyarakat-masyarakat tersebut, yaitu yang menyangkut bagian luar diri individu dan mengendalikan individu dalam masyarakat-masyarakat tersebut. Fakta sosial itu terwujud dari tindakan-tindakan individu untuk membentuk masyarakat tersebut, yang turut mengendalikan individu dalam membentuk masyarakat-masyarakat itu melalui eksistensinya masing-masing.

Masyarakat tradisional dengan bentuk solidaritas mekanik memiliki aturan-aturan kolektif yang mengatur bagaimana mereka berperilaku dengan hukum represif. Masyarakat modern dengan bentuk solidaritas organik memiliki peraturan-peraturan dan sanksi-sanksi restitutif (restitutive sanctions). Maka, dalam masyarakat tradisional maupun masyarakat modern, kelangsungan hidup perorangan maupun kelangsungan hidup masyarakat dalam kesadaran kolektif itu tergantung pada fakta sosial.

### **Teori Kritis Max Weber mengenai Tindakan Rasional**

Max Weber adalah salah satu ahli sosiologi dan sejarah bangsa Jerman, lahir di Erfurt, 21 April 1864 dan meninggal dunia di Munchen, 14 Juni 1920. Weber adalah guru besar di Freiburg (1894-1897), Heidelberg (sejak 1897), dan Munchen (1919-1920). Weber melihat sosiologi sebagai sebuah studi tentang tindakan sosial antar hubungan sosial dan itulah yang dimaksudkan dengan pengertian paradigma definisi sosial dan itulah yang di maksudkan dengan pengertian paradigma definisi atau ilmu sosial itu. Tindakan manusia dianggap sebagai sebuah bentuk tindakan sosial manakala tindakan itu ditujukan pada orang lain.

Max Weber mengatakan, individu manusia dalam masyarakat merupakan aktor yang kreatif dan realitas sosial bukan merupakan alat yang statis dari padapaksaan fakta sosial. Artinya tindakan manusia tidak sepenuhnya ditentukan oleh norma. Walaupun pada akhirnya Weber mengakui bahwa dalam masyarakat terdapat struktur sosial dan pranata sosial. Dikatakan bahwa struktur sosial dan pranata sosial merupakan dua konsep yang saling berkaitan dalam membentuk tindakan sosial.

## **Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

Max Weber dalam memperkenalkan konsep pendekatan *verstehen* nuntut memahami makna tindakan seseorang, berasumsi bahwa seseorang dalam bertindak tidak hanya sekedar melaksanakannya tetapi juga menempatkan diri dalam lingkungan berfikir dan perilaku orang lain. Konsep pendekatan ini lebih mengarah pada suatu tindakan bermotif pada tujuan yang hendak dicapai atau *in order to motive*. Interaksi sosial merupakan perilaku yang bisa dikategorikan sebagai tindakan sosial. Dimana tindakan sosial merupakan proses aktor terlibat dalam pengambilan keputusan subjektif tentang sarana dan cara untuk mencapai tujuan tertentu yang telah dipilih, tindakan tersebut mengenai semua jenis perilaku manusia, yang di tujukan kepada perilaku orang lain, yang telah lewat, yang sekarang dan yang diharapkan diwaktu yang akan datang.

Weber membedakan tindakan sosial manusia ke dalam empat tipe, semakin rasional tindakan sosial itu semakin mudah dipahami: (1). Tindakan Rasionalitas Instrumental (*Zwerk Rational*). Tindakan ini merupakan suatu tindakan sosial yang dilakukan seseorang tertentu dengan perkataan lain menilai dan menentukan tujuan itu dapat didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu dan ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya. Contohnya: Seorang siswa yang sering terlambat dikarenakan tidak memiliki alat transportasi, akhirnya ia membeli sepeda motor agar ia datang ke sekolah lebih awal dan tidak terlambat. (2). Tindakan Rasional Nilai (*Werk Rational*). Sedangkan tindakan rasional nilai memiliki sifat bahwa alat-alat ada hanya merupakan pertimbangan dan perhitungan yang sadar, sementara tujuan tujuannya sudah ada dalam hubungannya dengan nilai-nilai individu yang bersifat absolut. Contoh: perilaku beribadah atau seseorang mendahulukan orang lebih tua ketika antri. Artinya, tindakan sosial telah mendahulukan nilai-nilai sosial maupun agama ia miliki. (3). Tindakan Afektif (*Affectual Action*). Tipe tindakan sosial ini lebih didominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan sadar. Tindakan afektif sifatnya spontan, tidak rasional, dan merupakan ekspresi emosional dari individu. Contohnya: hubungan kasih sayang antara dua remaja yang sedang jatuh cinta. (4). Tindakan Tradisional (*Traditional Action*). Dalam tindakan jenis ini, seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari nenek moyang, tanpa refleksi yang sadar atau perencanaan. Kedua tipe tindakan yang terakhir sering hanya menggunakan tanggapan secara otomatis terhadap rangsangan dari luar. Karena itu tidak termasuk ke dalam jenis tindakan yang penuh arti yang menjadi sasaran penelitian sosiologi. Namun demikian pada waktu tertentu kedua tipe tindakan tersebut dapat berubah menjadi tindakan yang penuh arti sehingga dapat dipertanggungjawabkan untuk dipahami.

### **Motivasi Kerja**

Sutrisno (2009) mendefinisikan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Dampak pandemi Covid-19 terhadap PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman**

Dalam PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman didapat permasalahan yang timbul di dalam perusahaan yaitu: Pandemi Covid-19 berdampak buruk bagi perkembangan usaha kecil dan menengah. Pandemi Covid-19 berdampak buruk bagi Lembaga keuangan mikro PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura. Pandemi Covid-19 menambah tugas karyawan karena adanya kebijakan baru yang harus dijalankan dan penanganan nasabah bermasalah. Pandemi Covid-19 menjadikan karyawan dituntut untuk meningkatkan dalam berkomunikasi dan berinteraksi yang baik dengan nasabah. Perlunya motivasi dalam kerja untuk meningkatkan semangat dan gairah kerja karyawan. Selama masa pandemi, nasabah yang semula baik di Lembaga keuangan, setelah di cek melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang di dalamnya terdapat informasi Debitur (iDep). Dari informasi tersebut, histori kredit Debitur terlihat secara keseluruhan, hampir rata-rata nasabah yang ikut serta pinjam di lembaga keuangan mengalami histori kredit buruk (blacklist) selama pandemi.

Tidak hanya masalah nasabah yang di hadapi perusahaan, beberapa orang tua dari karyawan juga tidak mengizinkan anaknya bekerja di era Covid-19, sehingga beberapa karyawan yang merasa keluarganya

mendukung untuk keluar. Selain itu, karena sulitnya menghadapi tugas yang di berikan oleh Kantor Pusat kepada karyawan, beberapa karyawan juga mengundurkan diri.

Perkembangan penyebaran wabah virus Covid-19 secara nasional bahkan global telah berdampak secara langsung terhadap pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan. Dalam menghadapi pandemi Covid-19 PT MBK Ventura tetap fokus menjalankan program dan produk yang sudah berjalan pada tahun sebelumnya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan dan prinsip kehati-hatian. Untuk menjaga keberlangsungan dan optimalisasi usaha ditengah pandemik Covid-19 PT MBK Ventura perlu menetapkan kebijakan dan prosedur serta mengambil tindakan- tindakan sebagai strategi untuk mengatasi dampak penyebaran corona virus disease 2019 (Covid-19).

Dalam Buku Laporan Keuangan Lanjutan 2020 PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura dijelaskan mengenai pengklasifikasian yang akan dilakukan hanya melalui: Terdampak secara langsung atau tidak langsung, dan Wilayah PSBB atau bukan.

Pogram yang diberikan PT MBK Ventura kepada nasabah yang terdampak covid- 19 Moratorium yaitu menunda pembayaran kewajiban angsuran, baik pokok dan bagi hasil, untuk beberapa bulan. MBK memberikan skema ini biasanya diberikan terhadap nasabah yang terkena dampak bencana alam dan kriteria lainnya sebagai berikut:

**Tabel 2. Program Untuk Nasabah Terdampak Covid-19**

No	Program MBK	Keterangan
1	<i>Moratorium</i>	Penundaan angsuran nasabah
2	<i>Reschedule</i>	Penjadwalan ulang
3	<i>Recovery Loan</i>	Pembiayaan baru untuk nasabah yang berpotensi usahanya akan bangkit
4	<i>Restrukturisasi pembiayaan</i>	Perpanjangan tenor tanpa mengubah bagi hasil

Sumber: PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura

PT MBK Ventura tetap memberikan pembiayaan kepada para nasabah / mitraterhitung mulai bulan Juni 2020 dengan kategori sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Baru *Recovery Loan*: sebagai bagian dari restrukturisasi, pembiayaan baru akan diberikan kepada para nasabah / mitra yang terdampak penyebaran Covid-19 dan tidak memiliki kemampuan membayar tetapi usahanyaberpotensi untuk bangkit.
- b. Pembiayaan Normal: akan diberikan kepada nasabah/mitra yang terdampak penyebaran Covid-19 akan tetapi masih memiliki kemampuan membayar angsurannya dan dibuktikan dengan pembayaran yang lancar.

## **Tantangan yang dihadapi PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Slemandi era Covid-19**

### **Bagian Personalia**

Di saat pandemi, beberapa karyawan baru yang belum menjadi karyawan tetap di rumahkan sampai batas yang tidak menentu. Untuk karyawan yang sudah tetap masih tetap bekerja dengan tanggung jawab yang lebih banyak. Karyawan yang bekerja di era pandemi, tingkat kecurangan atau fraud meningkat. Kesulitan dalam rekrut karyawan setelah beberapa karyawan dikeluarkan atau di rumahkan, ketika dihubungi sudah bekerja di tempat lain.

### **Bagian Operasional**

Nasabah MBK mayoritas adalah pedagang kecil, petani, penjahit, dan usaha lainnya mengalami permasalahan karena pandemi ini. Banyak nasabah yang tidak mampu membayar modal kerja dari PT MBK Ventura. Selama pandemi kegiatan lapangan di PT MBK Ventura banyak mengalami kendala, karyawan yang merasa bingung menghadapi nasabah ketika melakukan penagihan, banyak rintangan yang di hadapi semua

## Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)

karyawan ketika menjumpai nasabah di rumah masing masing. Banyaknya aparat yang menjaga ketat warganya untuk tidak boleh bertemu atau berkumpul dengan siapapun.

Di era pandemi ini, Kantor Pusat PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura mengeluarkan sebuah pengumuman yang tercantum dalam Surat Edaran mengenai kebijakan yang diterapkan selama Pandemi Covid 19. Dalam pemberitahuan tersebut ada beberapa kebijakan untuk nasabah yang berdampak pandemi, peraturan yang disampaikan ini guna menjadikan pedoman untuk karyawan agar dapat memberikan solusi bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran. Pertama, sesuai dengan notulen Rapat ARM pada tanggal 24 Februari 2021, dalam point A.1 disebutkan bahwa nasabah yang membayar angsuran kurang lancar karena terdampak Covid-19 dapat tetap dilakukan pencairan. Dalam hasil notulen tersebut adalah salah satu cara perusahaan agar tetap dapat mempertahankan nasabah untuk bermitra dengan MBK. Kedua, dalam notulen Rapat ARM pada tanggal 24 Februari 2021, dalam point B.1 tersebut disebutkan pula pada kebijakan *Reschedule*. *Reschedule* adalah penjadwalan ulang. Kantor Pusat memberikan kebijakan untuk nasabah atau mitra yang tidak mampu bayar angsuran penuh. Kebijakan ini agar tidak memberatkan nasabah atau mitra lain serta kualitas kumpulan tetap terjaga. *Reschedule* ini maksimal 50 minggu dan diberikan dengan syarat persetujuan dari ARM. Perhitungan *reschedule* disesuaikan dengan perhitungan saat awal kesepakatan pencairan di awal. Ketiga, Rapat ARM pada tanggal 24 Februari 2021, dalam point C.1 tersebut membahas mengenai nasabah yang sudah dihapus buku yang disebut dengan nasabah *Write Off* (WO). Nasabah yang sudah di WO namun masih melakukan pembayaran rutin, dapat diberikan pencairan kembali dengan catatan wajib melakukan pengecakan SLIK terlebih dahulu. Untuk nasabah WO walaupun sudah dihapus bukukan tetap wajib melakukan penagihan. Jadi tidak ada istilah hapus tagih. Keempat, dalam wawancara dengan Nurjanah selaku Asistan Regional Manager (ARM) bahwa MBK memberikan kebijakan yang disebut dengan *Moratorium*. *Moratorium* adalah menunda pembayaran angsuran, baik pokok ataupun bagi hasil, untuk beberapa bulan.

Pemberian tugas dan tanggung jawab kepada karyawan di masa pandemi memang sangat banyak dan bervariasi, tidak seperti sebelum pandemi. Karyawan harus mampu memotivasi nasabah agar selalu mengkomunikasikan ke petugas tentang perkembangan kumpulannya. Karyawan juga dituntut agar dapat berbicara yang baik ketika menghadapi aparat-aparat pemerintah. Karyawan harus mampu menjaga diri agar selamat dalam hal apapun. Disamping pekerjaan yang semakin banyak, banyak juga karyawan di rumahkan, sehingga beban yang di hadapi karyawan bertambah.

### Bagian Akunting (Keuangan)

Sudah jelas bahwa semua Lembaga Keuangan pasti mengalami penurunan dalam pendapatan dikarenakan pandemik yang tak kunjung usai. Seperti halnya pada PT mitra Bisnis Keluarga Ventura yang mengalami penurunan pendapatan karena banyak nasabah yang kesulitan dalam pembayaran dengan biaya operasional MBK yang masih normal dan berjalan terus.

### Sustainable Development Goals (SDG)

Sejak tahun 2016 hingga akhir tahun 2030 semua negara di dunia sepakat untuk mulai menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan berskala global yang dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDG). Dalam SDG mencakup aspek dasar yang dirumuskan dalam tujuh belas tujuan, yaitu:

1. Tidak ada kemiskinan
2. Tidak ada kelaparan
3. Kesehatan dan kesejahteraan yang baik
4. Pendidikan yang berkualitas
5. Kesetaraan gender
6. Air bersih dan sanitasi
7. Perharuan Energi
8. Pekerjaan yang layak
9. Inovasi dan Infrastruktur
10. Mengurangi Ketidaksetaraan
11. Keberlanjutan kota dan komunitas
12. Konsumsi dan produk yang bertanggung jawab
13. Aksi Iklim
14. Kehidupan di bawah air
15. Kehidupan di darat
16. Perdamaian dan keadilan
17. Kemitraan untuk tujuan

Dalam visi dan misi PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura tentang memperbaiki standar kehidupan sebanyak mungkin keluarga yang berpenghasilan rendah khususnya mereka yang berada dalam segmen bagian paling

bawah dari penduduk Indonesia. Dalam mendukung pemerintah untuk mencapai *Sustainable Development Goals* (SDG) PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura telah berkomitmen untuk lebih proaktif dalam berprestasi untuk pembangunan.

### Penanganan Nasabah atau Mitra PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Era Covid-19

Di Era Covid-19, nasabah adalah prioritas yang harus segera ditangani untuk kelangsungan hidup perusahaan. Nasabah banyak yang terkena dampak Covid-19, dari kesehatan sampai keuangan semua terkena imbasnya. Penanganan nasabah yang terpenting di era pandemi saat ini adalah keahlian dalam berkomunikasi, berinteraksi, pemahaman budaya masyarakat setempat, dan pemahaman materi program MBK. Habermas mengatakan bahwa komunikasi adalah hubungan yang simetris atau timbal-balik. Komunikasi selalu terjadi di antara pihak yang sama kedudukannya. Komunikasi justru bukan hubungan kekuasaan, melainkan hanya dapat terjadi apabila kedua belah pihak saling mengakui kebebasannya dan saling percaya. Dari pernyataan tersebut memperjelas bahwa komunikasi dengan nasabah perlu adanya peran sosial dan saling percaya. Tindakan komunikatif itu ditentukan oleh norma-norma konsensual yang mengikat, yang menentukan harapan-harapan timbal-balik mengenai tingkah laku dan yang harus dimengerti dan diketahui sekurang-kurangnya oleh dua subyek yang bertindak. Norma-norma sosial diberlakukan lewat sanksi-sanksi. Makna dari norma-norma itu diobjektifkan dalam komunikasi lewat bahasa sehari-hari.

Menurut karyawan Cabang Sleman, atas nama Deni Supatmiyati, pada tanggal 22 Oktober 2021 mengatakan bahwa:

*“Nasabah jaman biyen karo saiki bedo adoh banget, biyen apik banget setorane saiki utange iseh akeh setorane mung sitik, ga iso jamin cepet lunasiki, mesti ujung ujung Write Off (WO).”*

Dari pernyataan karyawan di atas memperjelas bahwa nasabah saat ini memang banyak yang terkena dampak Covid-19 sehingga karyawan merasa nasabah sangat berubah dan sulit dalam pembayarannya. Walaupun nasabah semua rata-rata kesulitan bayar, namun penulis sangat kagum dengan nasabah yang masih mempunyai etika baik untuk membayar angsuran sesuai dengan kemampuan saat ini akibat dari dampak pandemi yang berkepanjangan. Saat kunjungan ke nasabah Cabang Mertoyudan, kumpulan Sedayu (429) atas nama ibu Witri, pada tanggal 10 November 2021 beliau mengatakan bahwa:

*“Aku utange akeh mbak, tapi mboh yo nek karo MBK tetep tak penke bayar ketimbang liyane, nang MBK iku ora ruwet, sopan, gelem nompo diwenei piro wae luwih apik meneh nek cairke meneh mbak, ben modale iso go dodolan, bank liyo we sora meneh aku mbak.”*

Pernyataan nasabah di atas menggambarkan suatu tindakan yang bersesuaian dengan teori yang dipaparkan penulis dalam Teori Max Weber secara khusus mengklasifikasikan tindakan sosial yang memiliki arti subjektif. Tindakan Afektif (Affectual Action) Tipe tindakan sosial ini lebih didominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan sadar. Tindakan afektif sifatnya spontan, tidak rasional, dan merupakan ekspresi emosional dari individu. Hubungan antara nasabah dan karyawan yang sudah terjalin dengan baik, sehingga nasabah menunjukkan rasa empatinya dengan sadar meminta dicairkan kembali padahal setorannya saja masih keberatan, nasabah hanya berlandaskan rasa suka dengan MBK.

Selanjutnya penulis mendapatkan istilah unik dari salah satu nasabah yang berada di Cabang Mertoyudan, kumpulan Blongkeng (184) atas nama Sudarwati, beliau berkata:

*“Duuuh mbak..., matur nuwun wes apik kalih ibu-ibu Blongkeng, selama Corona tetep silaturahmi, tetep sopan, nguwongke uwong tenan MBK niku, ora ono bank sing kados MBK, nagih yo kalih ngguyu, mboten enten sing jenenge depcolector, sing awake gedhe-gedhe, mboten nate sita-sitaan barang, mboten nate nagih dalu-dalu, sampeyan wes tak anggep koyo anak kedewe mbak...sing ngati-ngati nang dalan ya ndok.”*

Penulis menemukan suatu istilah yang unik dari nasabah yaitu ‘*nguwongke uwong*’ dalam hal ini nasabah diposisikan tidak hanya orang yang ditagih namun nasabah juga manusia biasa yang harus selalu dihormati, diperlakukan baik walaupun ada sangkutan hutang piutang, dan melakukan penagihan yang baik dan beretika. Model ‘*nguwongke*’ ini dilakukan dengan pendekatan budaya dimana masyarakat desa sangat

## Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)

menjunjung tinggi budaya, adat istiadat, tata krama, sehingga nasabah tetap menghormati MBK sebagai Lembaga yang baik. Model *'nguwongke wong'* ini juga menjadi penyemangat pihak-pihak yang berkecimpung dalam pekerjaan sosial, seperti karyawan MBK yang termasuk sumber daya manusia yang selalu intens berinteraksi dengan banyak masyarakat yang berbeda-beda. Terutama karyawan yang bertugas sebagai Kepala Cabang dan *Account Officeryang* mempunyai peran langsung mendampingi nasabah dalam segala situasi di lapangan. Pendekatan dengan cara *'nguwongke wong'* akan lebih mudah menciptakan perubahan *mindset* dan perilaku Keluarga Penerima Manfaat. Salah satu kebutuhan manusia adalah dihormati dan dihargai, walaupun nasabah MBK rata-rata keluarga sederhana, tetapi mereka berhak mendapatkan perlakuan yang manusiawi. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Max Weber dalam memperkenalkan konsep pendekatan *verstehen* untuk memahami makna tindakan seseorang, berasumsi bahwa seseorang dalam bertindak tidak hanya sekedar melaksanakannya tetapi juga menempatkan diri dalam lingkungan berfikir dan perilaku orang lain. Konsep pendekatan ini lebih mengarah pada suatu tindakan bermotif pada tujuan yang hendak dicapai atau *in order to motive*. Pendekatan ini menelusuri nilai, kepercayaan, sikap yang menjadi penuntun masyarakat dalam bersikap dan berperilaku. Pada kunjungan nasabah di Cabang Tempel, penulis mendengar pernyataan nasabah kumpulan Gerpule (366) atas nama Andriyani pada tanggal 24 November 2021 ketika di wawancara terkait pencairan dana untuk perbaikan bak mandi, beliau mengungkapkan:

*"Kulo ndherek MBK sampun dangu mbak, bank liyo wes ga tak lanjut mergane aku wes cukup melu MBK, wes tak piker-pikir lembaga sing ngerti tepo sliro ming MBK menurut pengalamanku mbak, kene anak e loro MBK bantu nyilehi tanpa jaminan, tanpa bagi hasil, WC ne rusak disilei, omahku rencana yo arep tak silehke MBK. Mikir sawiji luweh penak mbak."*

Dari pernyataan nasabah di atas ada istilah *'tepo seliro'* yang menurut penulis istilah tersebut jika dikaji secara mendalam memiliki nilai keluhuran yang lain tidak hanya sekedar tenggang rasa, namun mewujudkan rasa saling membantu, mewujudkan kehidupan yang harmoni dari berbagai keanekaragaman. Tindakan *Rasionalitas Instrumental (Zwerk Rational)*. Menurut Max Weber, Tindakan ini merupakan suatu tindakan sosial yang dilakukan seseorang tertentu dengan perkataan lain menilai dan menentukan tujuan itu dan bisa didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu dan ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya.

Dalam kunjungan penulis ke salah satu nasabah atas nama Etik kumpulan (407) Cabang Tempel, pada tanggal 24 November 2021, Beliau mengatakan:

*"Jane kulo mboten butuh banget modal bu, kulo nderek MBK amargi kulo dijak tiyang-tiyang mriki bu, kajenge silaturahmi kumpul-kumpul, nek tiyang ndeso niki siji kumpul nek ra melu niku mboten kepenak bu, butuh ra butuh tetep kumpul sudah adatnya bu, kajenge rame sekalian kalih arisan."*

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa nasabah yang mengikuti MBK ternyata selaras dengan adat di desa mereka yang mengutamakan kumpulan, sehingga setiap individu seperti menekan untuk semua mengikuti adat yang sudah ada sebelumnya. Hal ini bersesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Durkheim Masyarakat solidaritas mekanis yang ditandai oleh masyarakat sederhana dibentuk oleh hukum represif (menekan).

Dalam menangani nasabah, banyak ada tindakan dari nasabah yang menurut penulis mengutamakan nilai sosialnya, seperti yang penulis lihat ketika nasabah kumpulan baru dibuka, di MBK ada Edukasi Keuangan Keluarga sebelum nasabah cair di dalam rangkaian acara tersebut ada pemilihan ketua kumpulan. Pemilihan ketua tersebut dipilih oleh anggotanya, di Cabang Sleman, kumpulan (449) nasabah memilih ibu Sutinem sebagai ketua dengan alasan karena nasabah sudah dituakan dalam kelompok tersebut, sehingga bisa mengayomi anggotanya, selain itu saat pencairan pun, anggota nasabah yang masih muda lebih mengutamakan nasabah yang lebih tua untuk pencairan dahulu. Hal ini bersesuaian dengan teori Max Weber Tindakan Rasional Nilai (*Werk Rational*), tindakan rasional nilai memiliki sifat bahwa alat-alat ada hanya merupakan pertimbangan dan perhitungan yang sadar, sementara tujuan tujuannya sudah ada dalam hubungannya dengan nilai-nilai individu yang bersifat absolut. Pernyataan di atas menggambarkan perilaku

beribadah atau seseorang mendahulukan orang lebih tua ketika antri pencairan serta mengutamakan ketua kumpulan yang lebih tua. Artinya, tindakan sosial telah dipertimbangkan terlebih dahulu mendahulukan nilai-nilai sosial maupun agama yang dia miliki.

Dari banyaknya pernyataan nasabah yang di temui pada saat kunjungan ke nasabah, kunci utama agar hubungan nasabah dan MBK tetap harmonis adalah dengan cara mengikuti prinsip perlindungan nasabah yang tertuang dalam Surat Keputusan Direktur Nomor 32, yaitu etika perilaku karyawan, transparansi, penagihan modal kerja nasabah dengan baik, menjaga kerahasiaan data nasabah.

Siswanto (2015) indikator motivasi adalah tantangan pekerjaan kreatif dan menantang yang dimaksud merupakan pekerjaan yang membuat psikologis pegawai untuk ingin mencoba pekerjaan tersebut. Di Era pandemi saat ini tantangandan tanggung jawab karyawan ini benar-benar dipertaruhkan, sebagai karyawan yang baik harus siap menghadapi segala tantangan dan menjalankan sebaik mungkin tanggung jawab. Segala tantangan perusahaan tersebut menjadi motivasi karyawan menunjukkan kreatifitasnya dengan seninya masing-masing.

Terjadinya proses interaksi sosial yang mengakibatkan adanya perubahan sosial tidak lepas dari adanya aktivitas interaksi sosial yang menjadi salah satu ruanglingkup kehidupan masyarakat disetiap kondisi dan situasi. Sama halnya dengan situasi dan kondisi yang dihadapkan masyarakat sekarang ini. Akibatnya terjadi struktur masyarakat yang menimbulkan adanya kelompok sosial, aturan dan norma baru yang bermunculan, perbedaan tingkatan (stratifikasi sosial), pergeseran pola hidup sampai kebiasaan-kebiasaan baru yang dijadikan sebagai kebudayaan dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Bukan hanya itu pengelompokan dan pengkotakan terhadap masyarakat juga terjadi dimasa ini. Memahami proses interaksi sosial yang dilakukan masyarakat di era pandemi virus Covid-19 sekarang ini, perlu dilakukan pendekatan-pendekatan sosiologis, seperti intervensi sosial dengan melakukan pelayanan sosial guna memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tetap menjaga keseimbangan sosial.

### **Model Motivasi PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura dalam mengatasi masalah di era Covid-19**

Dalam mengatasi segala permasalahan yang ada di MBK, seluruh karyawan wajib mengikuti perubahan peraturan yang tidak lama akan selalu berganti-ganti mengikuti perkembangan Covid-19 di Indonesia. Menurut Jufrizen (2017) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia. Motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat. Kebijakan di MBK merupakan sesuatu yang selalu di tunggu-tunggu oleh para karyawan karena dengan adanya motivasi karyawan lebih bersemangat untuk memenuhi target perusahaan dan target diri sendiri yang sesuai dengan kemampuan dan keinginan. Dorongan yang kuat maka akan menghasilkan kerja yang optimal, terlebih di masa pandemi saat ini beban kerjanya lebih berat. Berikut adalah beberapa kebijakan yang sudah diterbitkan oleh PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura, yaitu:

PT MBK Ventura memberikan program pelatihan dan pengembangan bagi setiap karyawan. Ini mendorong semua karyawan, tanpa kecuali, untuk lebih meningkatkan kompetensi mereka dan memajukan karir mereka. PT MBK Ventura secara rutin melakukan review kinerja karyawan di setiap level setiap enam bulan. *Review* kinerja digunakan untuk menentukan secara strategis kemajuan karir karyawan dan mengelola kinerja perusahaan. Siagian (2003) motivasi seorang karyawan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat eksternal atau internal. Faktor-faktor internal adalah: Persepsi seseorang mengenai diri sendiri, Harga diri, Harapan pribadi, Kebutuhan, Kepuasan kerja, dan Prestasi kerja yang dihasilkan. Dengan adanya evaluasi kinerja maka akan timbul semangat menjadi lebih baik agar karyawan tetap memiliki prestasi, menjaga harga diri, dan jika kinerja baik akan mendapatkan hasil yang baik sehingga terwujudlah kepuasan.

Berbagai kesempatan sering diadakan penyampaian karyawan tentang usulan atau masukan untuk perusahaan melalui KC, SPV, ARM, dan HO. Siswanto (2015) Rasa ikut terlibat atau *involved* dalam suatu proses pengambilan keputusan atau dengan bentuk kotak saran karyawan. PT MBK Ventura, selalu melibatkan bawahan atau karyawan dalam mengeluarkan sebuah kebijakan baik operasional ataupun personal. Sehingga karyawan termotivasi dianggap penting oleh perusahaan.

## **Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

PT MBK Ventura menerapkan kebijakan remunerasi berdasarkan level gaji untuk memastikan keseimbangan antara posisi, tugas dan tanggung jawab individu. Selain manfaat khusus, paket tersebut mencakup tunjangan seperti Tunjangan Keagamaan (THR), asuransi kesehatan, iuran pensiun, dan cuti berbayar sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang.

Perusahaan memberikan total cuti tahunan sebanyak 16 hari, dan secara otomatis akan dipotong 8 hari menjadi cuti bersama pada saat libur Hari Raya Idul Fitri. Cuti dapat diperoleh apabila karyawan telah memasuki masa kerja 1 tahun. Disaat pandemi, MBK memberikan cuti tambahan sebanyak 4 hari, yang sudah dituangkan dalam *Peraturan Perusahaan Desember 2021*.

Perusahaan memberikan total cuti melahirkan selama 3 bulan untuk karyawan perempuan dan jaminan kembali bekerja setelah masa cuti berakhir. Selama Perusahaan tetap cuti tersebut, membayar remunerasi karyawan dan tunjangan lainnya. Karyawan yang telah habis masa istirahat melahirkan tidak boleh langsung mengundurkan diri dari pekerjaannya. Karyawan harus bekerja selama 3 (tiga) bulan setelah istirahat melahirkan, atau mengembalikan gaji selama 3 (tiga) bulan istirahat. Karyawan perempuan yang mengalami keguguran kandungan berhak memperoleh Istirahat 1,5 bulan, atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan / bidan, dan berhak mendapat upah penuh.

PT MBK Ventura merupakan salah 1 replikator Grameen Bank terbesar di Indonesia yang menyediakan modal kerja bagi keluarga berpendapatan rendah. Dimasa pandemic Covid-19 ini kami juga mengajak masyarakat dan nasabah bekerja keras dalam melawan dan memutus rantai penyebaran Covid-19 demi terciptanya kesejahteraan dan masa depan yang lebih baik. PT MBK Ventura memperhatikan kondisi sosial akibat bencana yang terjadi, seperti banjir, longsor, angin puting beliung dan lainnya.

Selain memberikan bantuan selama pandemi Covid-19, juga memberikan bantuan kepada masyarakat setempat untuk mengurangi masalah sosial yang timbul. Beberapa program *Corporate Responsibility Social* (CSR) yang dilakukan PT MBK Ventura bertujuan agar terciptanya lingkungan dan kesehatan yang lebih baik.

Selain itu, PT MBK Ventura juga memberikan bantuan kepada masyarakat yang berdampak pandemi selama tahun 2020. Kami juga bekerja sama dengan masyarakat daerah setempat serta tenaga kesehatan dalam pengadaan sarana untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Berikut merupakan bantuan yang diberikan PT MBK Ventura kepada masyarakat dan pemerintah setempat demi memutus rantai covid-19.

PT MBK Ventura mengelola energi dengan mengatur kelistrikan pada gedung yang digunakannya, baik kantor pusat maupun kantor cabang Kami menggunakan pencahayaan LED yang hemat energi dan menerapkan sistem penyesuaian pencahayaan Penerapan green office di kantor tidak hanya mengurangi emisi karbon dari penggunaan listrik tetapi juga memangkas biaya operasional dalam jangka Panjang. Efisiensi Kertas dan Amplop Bekas Bagi manajemen, penggunaan kertas dan amplop bekas sangat dianjurkan bagi keperluan internal. Selain untuk menekan pengeluaran operasional dalam penggunaan dan pembelian kertas, hal ini Energi management juga termasuk juga dapat mengurangi sampah rumah pemantauan dan pengelolaan konsumsi tangga dan juga dapat melestarikan lingkungan yang berasal dari kayu. bahan bakar kendaraan operasionalnya. Mengurangi sampah plastik dan rumah tangga. Manajemen menyediakan peralatan makan dan minum untuk mengurangi sampah dan peralatan plastik. Penyediaan air minum sesuai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan juga merupakan upaya pelestarian lingkungan yang dilakukan oleh perusahaan.

MBK telah mengadopsi *BR.Net*, dari Craft Silicon, Bangalore, India, adalah perangkat lunak Manajemen Informasi Sistem untuk perusahaan perbankan dan keuangan mikro Administrasi untuk pinjaman dan Sistem Akuntansi. Sistem ini bisa diakses oleh cabang melalui jaringan internet. Dengan begitu seluruh karyawan lebih mudah dalam bekerja dan nyaman saat kerja di perusahaan karna sistemnya sudah canggih.

Sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan pencegahan dan penegakan yang tegas terhadap kasus-kasus fraud, PT MBK Ventura menyediakan media pelaporan *Whistle Blowing* di nomor Hot line 0857 80 200

555. Tujuan dari penyediaan proses ini adalah untuk mendorong partisipasi karyawan dan pihak lain untuk melaporkan, mencegah atau menangani pelanggaran terkait fraud secara efektif dan efisien.

Sesuai buku *Laporan Keuangan Berkelanjutan PT MBK Ventura Tahun 2020*, Dalam kode Etik PT MBK Ventura menjadi pedoman dan pedoman sikap dan perilaku Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi, Pihak Independen dan seluruh karyawan dalam menjalankan tugas, wewenang, kewajiban dan tanggung jawabnya. Dan berfungsi sebagai pedoman pengambilan keputusan secara konsistensesuai dengan Tata Nilai Perusahaan, Visi dan Misi, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan dari Kode Etik ini adalah: Menunjukkan komitmen perusahaan untuk standar tertinggi perilaku etis, Mendorong perilaku etis yang tepat dan sanksi pelanggaran dalam perusahaan, dan, mengembangkan budaya etika didasarkan pada standar dan perilaku tersebut, yang dipimpin oleh pemegang saham, komisaris, direksi dan manajemen: perusahaan, dan diikuti oleh seluruh karyawan.

Nilai-nilai Perusahaan PT MBK Ventura adalah : Memperbaiki kehidupan dan meningkatkan martabat dari masyarakat yang berpenghasilan rendah, dan profesional, menjaga efisiensi demi memberikan pelayanan dengan biaya yang rendah. PT MBK Ventura tidak membedakan suku, ras, agama, jenis kelamin/cacat. Disiplin dalam bekerja.

PT MBK Ventura berkomitmen menyediakan modal kerja kepadasebanyak mungkin perempuan dari keluarga berpendapatan rendah di Indonesia yang belum bankable, khususnya mereka yang tinggal di desa-desa dan pinggiran kota kecil, secara adil, jujur, transparan, tepat waktu dan efisien. Dengan memberikan pembiayaan kepada perempuan yang sudah memiliki maupun yang sedang merintis usaha kecil, kami berharap dapat tercipta lapangan kerja baru, kebijakan-kebljkan produk dan layanan PT MBK Ventura. Pembiayaan Modal Kerja (MKK) diberikan kepada nasabah agar digunakan untuk tujuan produktif yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan keluarga dan memperbaiki taraf hidup keluarga.

Berikut Produk dan layanan dari PT MBK Ventura: Pembiayaan untuk Pengadaan dan/atau Peningkatan Fasilitas Air dan Sanitasi (PAS) perusahaan berikan karena masih banyak ditemukan nasabah yang belum memiliki fasilitas air dan sanitasi yang layak serta cukup baik; Pembiayaan untuk perbaikan tempat usaha (GRAMI), 75% nasabah kami berprofesi sebagai pedagang baik yang berdagang dirumah maupun yang berkeliling. Akan tetapi rumah sebagai tempat tinggal sekaligus tempat berjualan masih cukup banyak yang kurang higienis dan layak sehingga perlu renovasi atau perbaikan untuk PAS dan GRAMI baru mulai dijalankan pada tahun 2017 dan 2018 yang lalu dalam bentuk pilot project. Selama ini MBK telah bekerjasama baik dengan *Water Org den Water Equity* terkait pendanaan, technical assistance, dan pelatihan mengenal produk PAS dan GRAMI Bahkan beberapa staff lapangan telah memperoleh technical skill hasil pelatihan tersebut. Kerjasama ini akan lebih ditingkatkan pada periode tahun 2021 dan seterusnya sesuai kebutuhan; Pembiayaan untuk pinjaman darurat (PD) berikan kepada nasabah- nasabah yang terkena dampak bencana atau sakit parah sehingga mengakibatkan mereka tidak dapat melakukan kegiatan usahanya dan pada akhirnya dapat mengurangi kemampuan ekonomi mereka untuk bertahan hidup dan menyelesaikan kewajibannya kepada MBK; Pemberian produk MBK kepada nasabah menjadikan karyawan termotivasi untuk bekerja dengan semangat membantu orang banyak, tidak hanya bekerja namun diniatkan ibadah menjadikan karyawan lebih baik dan berbudi pekerti.

**Model motivasi di tempat kerja Hasibuan (1996:100), model motivasi kerja meliputi:**

#### **Model tradisional**

Dikatakannya, untuk memotivasi bawahan agar meningkatkan semangat kerja, telah diberlakukan sistem insentif yaitu insentif materiil bagi karyawan yang berprestasi. Semakin berprestasi, semakin banyak balas jasa yang diterima.

#### **Model Hubungan Manusia**

Dikatakannya, untuk memotivasi bawahan agar meningkatkan semangat kerja dilakukan dengan cara mengenali kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting dalam

## **Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19.... (Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

perusahaan. Sehingga, karyawan menikmati kebebasan keputusan dan kreatifitas tertentu dalam melakukan pekerjaan. Dalam hal ini karyawan tidak hanya masalah uang yang menjadi motivasi, namun kepuasan dalam bekerja sangat diinginkan oleh karyawan seperti yang telah dilakukan oleh MBK antara lain: HO mendengar, dimana karyawan adalah asset penting yang patut diberikan apresiasi baik melalui ucapan, tindakan, dan diikuti sertakan dalam pengambilan keputusan kebijakan perusahaan, sehingga penolakan atas kebijakan sangatlah minim, karena segala ide karyawan sangat dihargai oleh perusahaan. Selain itu sesuai deklarasi anyer yang sudah penulis paparkan di atas, terlihat bahwa banyak atasan MBK yang berkecimpung langsung turun ke bawah mengatasi dan melihat kinerja karyawan, sehingga kerjasama atasan dan bawahan ini dapat terjalin dengan baik.

### **Model Sumber Daya Manusia**

Dikatakannya karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang, harta benda, atau keinginan untuk dipuaskan, tetapi juga kebutuhan akan pemenuhan dan pekerjaan yang bermakna. Menurut model ini, karyawan cenderung puas dengan kinerja yang baik di tempat kerja. Karyawan bukanlah berprestasi karena merasa puas, melainkan karena sebuah tanggungjawab yang lebih luas untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian menurut model ini, memotivasi bawahan dilakukan dengan memberi mereka tanggung jawab dan kesempatan yang luas untuk mengambil keputusan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

PT MBK memberikan hukuman bagi karyawan yang melanggar aturan seperti yang tertera pada Peraturan Perusahaan Desember 2021 yaitu memberikan surat peringatan bagi yang melanggar aturan, *scorsing* bagi karyawan yang melakukan penyalahgunaan prosedur, pemalsuan tanda tangan, penggunaan uang nasabah, dan ketidakjujuran. Dari banyaknya model motivasi yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, motivasi tersebut adalah kebijakan yang dilakukan di era pandemi yang sebelumnya kurang berjalan dan di buatkan aturan terbaru di era pandemi. Menurut karyawan atas nama Defy, Cabang Sleman, beliau mengatakan:

“Saya senang sekali bekerja di MBK, karena sampai saat ini perusahaan masih sangat memperhatikan kebutuhan karyawan dan nasabah dengan banyaknya penawaran yang menarik agar tetap bertahan di MBK. Bersama mengatasi masalah.”

Pernyataan staf tersebut di atas adalah salah satu bukti bahwa model motivasi yang diterapkan oleh MBK sangat di senangi oleh karyawan sehingga tantangan yang berat di era Covid-19 tetap teratasi dengan baik.

### **Solusi yang Ditawarkan**

Solusi yang ditawarkan terkait model motivasi yang di terapkan oleh PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman. Dari temuan dan kebijakan yang sudah dibahas di atas, penulis bermaksud memberikan beberapa solusi yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura, antara lain sebagai berikut:

PT MBK Ventura tetap harus meningkatkan dalam memberikan edukasi kepada nasabah berpendapatan rendah produktif. Tidak hanya literasi keuangan tetapi juga literasi prinsip syariah yang menekankan tidak hanya kemauan (akad), tetapi juga integritas dan rasa kebersamaan dan kepemilikan. Selain itu, sistem monitoring dan evaluasi perlu ditingkatkan mengingat kondisi nasabah berpendapatan rendah yang produktif di lapangan. Dengan demikian perusahaan akan tetap selektif dalam perekrutan nasabah dengan baik. Pencapaian yang diraih PT MBK Ventura selama ini, diakui oleh berbagai pihak baik lokal maupun internasional, menjadi bukti bahwa perusahaan telah merealisasikan visinya dengan baik.

Aspek lingkungan hidup PT MBK Ventura mendukung kegiatan *Green Office*, dimana efisiensi dilakukan dalam penggunaan energi listrik, kertas dan juga plastik. Pengoptimalan cahaya matahari juga sangat dianjurkan pada pagi hari. Penggunaan AC didalam ruangan dapat diefisiensi dengan cara mematikan AC saat kondisi jarn istirahat dan pulang kantor. Namun dalam hal ini yang sudah berjalan hanya di kantor pusat MBK, alangkah baiknya apabila setiap kantor cabang diberlakukan *green office* dengan demikian suasana kantor akan lebih nyaman.

Memaksimalkan tenaga kerja lokal PT MBK Ventura mempromosikan penggunaan tenaga kerja lokal. Dengan memperkerjakan karyawan dari tenaga kerja lokal, hal ini dapat menciptakan lapangan kerja baru serta mengurangi tingkat pengangguran di wilayah setempat.

Dalam mendukung program berkelanjutan berskala global sebagaimana dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDG) nomor 13 tentang Aksi Iklim, PT MBK Ventura juga ikut berpartisipasi dalam menjaga energi dan kelestarian ekosistem lingkungan hidup. Alangkah baiknya apabila CSR juga diberikan ke daerah tempat tinggal karyawan yang mungkin membutuhkan bantuan dan layak diberikan CSR. Tidak hanya desa tempat terbanyak nasabah, namun daerah tempat tinggal karyawan juga bisa menjadi masukan untuk perusahaan. Pemberian santunan bagi anak yatim juga merupakan salah satu bentuk kepedulian PT MBK Ventura dalam lingkungan sosial.

Aspek Sosial Masa Pandemi Covid-19 menyebabkan meningkatnya pengangguran yang dikarenakan banyaknya pemutusan hubungan kerja. Bagi perusahaan, efisiensi tenaga kerja saat ini sangat diutamakan dalam mengelola kantor cabang. Perekrutan karyawan-karyawan MBK ditingkat cabang dilakukan dengan memberi kesempatan kepada para siswi lulusan SMA dari wilayah pedesaan sekitar kantor cabang yang akan dibuka. Mereka diberikan pelatihan untuk menjadi tenaga kerja yang siap pakai sebagai Account Officers (AO). Dengan demikian hal ini akan mengurangi tingkat pengangguran.

Pemberian motivasi bertujuan agar karyawan lebih semangat menjalankan tugas dan kewajibannya. Alangkah baiknya apabila motivasi yang sudah dirancang oleh MBK di sampaikan ulang dengan karyawan secara berkala agar seluruh karyawan dapat mengetahui program MBK yang dapat diperoleh karyawan, sehingga perusahaan akan berhasil dalam mencapai targetnya. Penulis melihat ada beberapa karyawan yang tidak tahu teknis mendapatkan insentif, terkadang tidak tergiur juga dengan kebijakan pusat karena tugas mereka sudah cukup banyak.

Kebanyakan karyawan menginginkan gaji lembur, namun di perusahaan tidak ada gaji lembur. Dengan adanya lembur karyawan akan semakin betah dan keluarga di rumah juga lebih segan dengan perusahaan jika anaknya atau istrinya di perusahaan pulang malam, mereka tahu kalau istrinya sedang lembur. Namun jika tidak ada gaji lembur, mereka kurang dalam loyalitas ke perusahaan.

Jenjang karir yang sudah ada di perusahaan sudah baik, akan tetapi banyak karyawan yang sudah lama kerja di MBK belum naik jabatan, alangkah baiknya jika karyawan yang sudah lama di motivasi kembali agar naik jabatan.

Tugas selama pandemi yang begitu banyak untuk karyawan, menjadikan karyawan jenuh dan beberapa tidak kuat dengan pekerjaan. Dengan adanya motivasi dari atasan secara langsung, mungkin karyawan akan lebih bersemangat dan tidak jenuh.

Adanya motivasi dari atasan dan pemberian tausiyah, akan memotivasi karyawan untuk lebih baik. Karena dengan kesibukan mereka selama kerja, nasihat, saran sangat di nanti oleh para karyawan dalam bekerja.

Dalam menghadapi pandemi Covid-19 PT MBK Ventura tetap fokus menjalankan program dan produk yang sudah berjalan pada tahun sebelumnya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan dan prinsip kehati-hatian.

Klasifikasi nasabah yang terdampak Covid-19. Dengan begitu karyawan MBK lebih mudah dalam menghadapi masalah di lapangan apabila setiap kasus langsung diberikan solusi dengan kebijakan yang sudah tertulis dalam pengumuman.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dengan pemaparan di atas, data yang telah dikumpulkan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan menjawab semua rumusan masalah tugas akhir magang ini sebagai berikut:

Tantangan yang dihadapi oleh PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Magelang Sleman ini sangatlah banyak pada era pandemi Covid-19, mulai dari nasabah, karyawan, dan keuangan perusahaan. Adanya Covid-19 mengubah seluruh sistem yang ada di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura mulai dari cara penanganan nasabah yang lain dari biasanya, nasib kerja karyawan, strategi perusahaan dalam mencapai misinya yang terhalang adanya Covid-19. Nasabah adalah asset perusahaan, dimana dana yang didapat dari PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura adalah dari nasabah. Banyak nasabah yang kehilangan pekerjaan, usaha macet, dan berimbas pada pembayaran angsuran. Persaingan antar Lembaga Keuangan juga menjadi tantangan bagi PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura dalam menangani dampak pandemi ini. Ada program reschedule, moratorium, top-Up, kebijakan pencairan nasabah black-list dan program lainnya yang harus dijalankan oleh karyawan dengan cepat. Peran karyawan sangat dibutuhkan dalam penyelesaian dampak pandemi ini agar perusahaan tetap bertahan. Namun disisi lain, karyawan juga dilema dalam bekerja yang cukup menguras banyak waktu, pikiran, dan belajar ulang dalam penanganan masalah ini. Banyak pula karyawan yang mengundurkan diri karena merasa tidak mampu menjalankan tugas, namun ada pula karyawan yang termotivasi tetap bekerja diperusahaan karena masih butuh dan merasa memiliki tanggung jawab pada perusahaan. Karyawan yang sudah lama kerja di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura justru memanfaatkan pekerjaan dengan gigih agar insentif, promosi, dan kebijakan lainnya menguntungkan bagi karyawan itu sendiri dan perusahaan.

Penanganan nasabah di masa pandemi adalah bagian dari tantangan MBK yang solusi paling utama adalah dengan cara berkomunikasi dan berinteraksi dengan nasabah yang baik dan selalu mengikuti prinsip-prinsip perlindungan nasabah dengan benar. Dengan begitu nasabah akan merasa nyaman dan tetap bertahan dengan MBK. Mereka akan segan dengan karyawan apabila pelayanan yang baik, komunikasi yang jelas, dan interaksi dengan nasabah secara intens menjadikan penilaian sendiri bagi nasabah dan perusahaan. Nasabah yang mayoritas keluarga sederhana, tinggal di pedesaan yang masih kental akan budaya yang dianut oleh masyarakat, tentunya perlu dipelajari oleh PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura agar dapat mengambil sikap, tindakan, perilaku yang dapat diterima oleh nasabah.

Karyawan adalah sumber daya manusia yang dapat menjalankan segala pekerjaan dan melakukan rancangan yang sudah dibuat oleh perusahaan. Karyawan adalah salah satu hal yang paling penting, Tanpa peran orang, sekalipun berbagai kebutuhan pokok tersedia, organisasi tidak akan berfungsi karena manusia merupakan mesin dan faktor penentu dalam berjalannya suatu organisasi. Oleh karena itu, tenaga kerja yang bekerja sesuai dengan fungsinya akan menunjang tercapainya suatu tujuan organisasi. Maka sudah selayaknya karyawan pada PT MBK Ventura dijaga agar tetap loyal dengan perusahaan. Dari segala masalah dan tantangan PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura, perusahaan sudah mengambil banyak kebijakan yang dapat membuat karyawan menjadi semangat dalam bekerja.

Adapun model motivasi yang diterapkan oleh PT MBK Ventura ada motivasi positif seperti model motivasi tradisional seperti pemberian insentif bagi karyawan yang mampu bekerja dengan baik, profit sharing, kenaikan gaji setiap tahunnya, penggajian yang bergengsi dibanding lembaga lain terutama di masa pandemi, pemberian stafloan karyawan bagi yang membutuhkan dana multiguna, beasiswa pendidikan bagi karyawan berprestasi, pemberian hadiah dari Supervisor dan ARM secara pribadi, mendapatkan tunjangan kinerja, tunjangan kesehatan, diberikan hadiah bagi karyawan yang mampu membuat 'client story' yang baik untuk dipublikasikan. Model Motivasi hubungan manusia yaitu PT MBK Ventura selalu mengutamakan karyawan sebagai asset terpenting dalam perusahaan, selalu mendengarkan keluhan kesah dan masukan bawahan, melibatkan karyawan dalam memutuskan suatu kebijakan atau aturan perusahaan, mengajak kerjasama bawahan dalam hal penentuan kebijakan ini adalah memuaskan kebutuhan sehingga dapat memperbaiki semangat bagi karyawan dan mengurangi penolakan suatu kebijakan, jadi tidak sekedar uang yang menjadi motivasi. Model Motivasi Sumber Daya Manusia yaitu model motivasi yang bukan hanya sekedar uang dan kepuasan akan tetapi kebutuhan berprestasi dan dalam meraih tujuan perusahaan

mempunyai arti dalam bekerja. Mengembangkan tanggungjawab bersama, setiap karyawan menyangkan sesuai kepentingan dan kemampuan masing-masing seperti lingkungan yang menyenangkan, mengembangkan potensi dan kreatifitas karyawan. Adapun kebijakan tersebut adalah suatu model motivasi yang unik yang diterapkan oleh PT MBK Ventura seperti kegiatan sosial yang membangkitkan rasa kemanusiaan serta kebanggaan pada perusahaan sendiri. Perusahaan juga selalu memberikan peluang karyawan untuk menyampaikan keluhan selama bekerja yang menjadikan karyawan merasa dihargai dan dibutuhkan oleh perusahaan.

Motivasi negatif yaitu manajer memotivasi karyawan dengan standar mereka akan mendapatkan hukuman seperti contohnya adalah hukuman bagi karyawan yang mangkir, tidak mematuhi tata tertib, melanggar aturan, scorching, melanggar kedisiplinan, dan pelanggaran lainnya.

Dengan model motivasi yang demikian terciptalah karyawan yang loyal dan merasa memiliki perusahaan sehingga dapat bekerjasama dan bekerja keras dalam mewujudkan mimpi perusahaan di PT MBK Ventura.

### Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka penulis ingin memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran berikut: Dari model motivasi yang diterapkan diatas, menurut penulis sudah efektif dijalankan dan sangat bervariasi, setiap permasalahan sudah ada penyelesaiannya, hanya penerapan ke karyawan yang harus dikontrol agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana model motivasi yang diterapkan ini berhasil, guna sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk kedepannya.

Pembelajaran mengenai 5 C: Watak atau karakter (*Character*) nasabah yaitu kemampuan melunasi dalam mengambil suatu pembiayaan. Contoh: memudahkan aturan, disiplin pinjaman, dan lain-lain; Kemampuan (*Capacity*) nasabah yaitu kemampuan nasabah dalam mengatur usahanya agar berkembang dan kemampuan dalam membayar angsuran. Contoh: usaha macet, usaha tidak berkembang, banyak pinjaman, rasio kemampuan nasabah, dan usaha skala sedang; Modal (*Capital*) nasabah yaitu kesanggupan menyediakan modal. Contoh: mempunyai modal sendiri atau tidak mempunyai modal sendiri; Agunan (*Collateral*) nasabah yaitu sumber dari usaha yang dibiayai merupakan unsur jaminan. Contoh: Persetujuan kumpulan sebagai jaminan, rekomendasi penanggungjawab, jumlah kumpulan yang sedikit, dan lain-lain; Kondisi dan prospek usaha (*Conditions off Economy*) faktor eksternal. Contoh: usaha musiman, usaha dominan suami, usaha dominan buruh, usaha tidak banyak butuh modal banyak, dan usaha baru mulai.

Pembelajaran 5 C di atas sangat perlu dikembangkan kembali dalam menentukan pencairan nasabah di era pandemi, karena kelancaran nasabah dalam pembayaran dapat meringankan karyawan saat melakukan penagihan, sehingga semua berjalan dengan baik, Permasalahan yang terjadi saat pandemi sudah mulai teratasi apabila setiap karyawan mampu mempelajari 5 C di atas. Dengan nasabah yang berkualitas akan menjadikan motivasi tersendiri dan kebanggaan karyawan atas kesuksesan yang telah diraih.

Pembelajaran mengenai budaya di setiap daerah perlu ditingkatkan agar setiap karyawan mampu bersikap, berperilaku sesuai adat dan budaya di wilayah tersebut, mengingat banyak nasabah yang masih kental akan budaya setempat.

Memberikan motivasi terhadap karyawan sangat diperlukan, apalagi perusahaan keuangan atau jasa, dimana aset terpenting adalah manusia yang menjalankan, sehingga masukan dari bawahan sangat perlu di pertimbangkan.

Penulis berharap untuk orang yang ingin melakukan magang yang serupa agar lebih banyak lagi menggunakan metode yang lebih lengkap sehingga akan lebih luas cakupan materi yang di bahas dalam karya tersebut.

**Model Motivasi Kerja Di Era Covid-19....**  
**(Saifudin Zuhri, Niroch Manasari)**

**DAFTAR PUSTAKA**

- Asriyati. (2015). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di BPRS Khasanah Ummat, Banyumas. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Endres, G. M. dan Mancheno-Smoak, L. (2008). The human resource craze: human performance improvement and employee engagement. *Organizational development journal*, 26(1), 69-78.
- Hakim, Jesslyn dan Fransisca Andreani (2017). Analisis Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Broadway Barbershop PT Bersama LimaPutera. *Agora*, 5(1)
- Harbermas, Jurgen. (1990). *Ilmu dan Teknologi sebagai ideologi*. Terjemahan Hasan Basari. Jakarta: LP3ES.
- Hasibuan, Melayu S.P. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat Studi Rumah Sakit Umum Medani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1).
- Lestari, Nurlaela Eva Puji. (2017). Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Infimedia Solusi Pratama). *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*, 17(1).
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McCarthy, T. (1978). *The Critical Theory of Jurgen Habermas*. London: The MIT Press.
- Miller, Katherine. (2002). *Communications Theories: Perspectives, Processes, and Contexts*. Boston: McGraw Hill.
- Muhni, D. (1994). *Moral dan Religi: Menurut Emile Durkheim dan Henri Bergson*. Yogyakarta: Kanisius.
- Ritzer, George dan Goodman, Douglas J. (Terjemahan Nurhadi). (2010) . *Teori Sosiologi Klasik sampai Perkembangan Mutakhir Tori Sosial Postmoder*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Ritzer, George. (2003). *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagan, S.P. (2003). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta. Siswanto, Bedjo. (2015). *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Suseno, Frans Magnis. (1993). *Diskursus Kemasyarakatan dan kemanusiaan*. Gramedia.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.