

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Amabile (2001) motivasi tenaga kerja telah menjadi masalah utama bagi para pemimpin dan para manajer. Lebih lanjut Amabile mengatakan, para pekerja yang tidak termotivasi cenderung untuk menggunakan sedikit usaha saja di dalam melakukan pekerjaan mereka, sebisa mungkin menjauhi lokasi pekerjaan mereka, meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja jika memungkinkan, dan memiliki tingkat produktivitas yang rendah. Di lain pihak, para pekerja yang termotivasi dengan pekerjaan mereka cenderung lebih kreatif, produktif, dan memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

Seiring dengan berjalannya waktu, masalah motivasi menjadi masalah yang semakin penting di dalam manajemen perusahaan. Motivasi kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap pandangan seseorang mengenai pekerjaan mereka, keinginan mereka melakukan pekerjaannya, tingkat usaha yang mereka lakukan di dalam pekerjaan, dan kualitas dari hasil pekerjaan yang mereka lakukan.

Teori-teori dan hasil penelitian empiris menyatakan bahwa motivasi seseorang terhadap pekerjaannya dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok: motivasi intrinsik, yaitu motivasi yang terkandung dalam pekerjaan secara individu, seperti minat terhadap pekerjaan itu sendiri, dan motivasi ekstrinsik, yaitu motivasi yang terdapat dari keinginan untuk mendapatkan segala sesuatu, sebagai contoh penghargaan, yang terpisah dari pekerjaan itu sendiri. Walaupun kedua motivasi tersebut sama-sama dapat memotivasi seseorang di dalam melakukan pekerjaannya, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dapat memiliki pengaruh yang sangat berbeda dalam hal perasaan seseorang ketika melakukan pekerjaannya, keinginan seseorang di dalam melakukan pekerjaannya, dan kualitas dari hasil pekerjaan yang mereka lakukan.

Oleh karena para manajer dan pimpinan perusahaan memainkan peranan yang penting di dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi, maka mereka perlu mengerti tentang motivasi manusia sepenuhnya jika mereka berkeinginan membawa perusahaan mereka pada kesuksesan di abad berikutnya.

Para ilmuwan dan praktisi sudah sejak lama meneliti isu-isu mengenai motivasi intrinsik dan ekstrinsik; baik konsep-konsep pentingnya maupun hasil dari praktiknya. Faktanya, perpaduan yang tepat dari sifat-sifat manusia, lingkungan kerja, dan motivasi intrinsik serta ekstrinsik dapat berkolaborasi secara sinergis yang dapat memicu tingkat produktivitas yang tinggi dan kepuasan kerja.

Menurut Kinicki dan Kreitner (2003; dalam Oudejans, 2007) kepuasan kerja adalah suatu emosi atau tanggapan afektif pada beberapa aspek dari situasi pekerjaan karyawan, dan telah digambarkan sebagai reaksi emosi positif yang merupakan hasil dari nilai-nilai pekerjaan karyawan yang bersangkutan itu sendiri. Kepuasan kerja meliputi aspek-aspek yang ada dari pekerjaan seseorang dan merupakan penggabungan dari komponen-komponen yang ada. Hal ini berarti seseorang dapat merasa puas pada salah satu bagian pekerjaannya, tetapi tidak demikian dengan bagian pekerjaan lainnya. Sebagai contoh, seorang pekerja dapat merasa puas pada gaji yang diterimanya dan merasa nyaman dengan rekan

sekerjanya, tetapi pada yang bersamaan dapat merasa kurang nyaman dengan atasannya, jarak rumah dengan lokasi kerjanya, dan lain sebagainya.

Tingkat kepuasan kerja karyawan ini dapat memiliki pengaruh yang dapat berdampak baik pada karyawan itu sendiri (termasuk rekan kerjanya) dan juga pada perusahaan di mana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan itu sendiri, tingkat kepuasan kerjanya dapat berdampak pada tingkat keterlibatannya dengan pekerjaannya, perilaku karyawan yang bersangkutan sebagai bagian dari organisasi perusahaan tempatnya bekerja, komitmen terhadap perusahaan, tingkat stress yang dialami, produktivitas kerja, tingkat kepuasan kerja, kesehatan mental, dan motivasi karyawan tersebut di dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan bagi pihak perusahaan, tingkat kepuasan kerja karyawannya dapat berdampak pada tingkat turnover karyawan, besarnya tingkat absensi karyawan, dan tingkat produktivitas perusahaan itu sendiri.

Di masa kini, bisnis supermarket merupakan fenomena yang susah tidak asing lagi di dalam kehidupan manusia, bahkan kini sudah ada mini market-mini market yang mana keberadaannya semakin menjamur dan hampir ada di setiap jalan yang kita lalui. Berbagai macam produk bisa didapatkan di supermarket. Sebut saja mulai dari produk-produk konsumsi seperti beras, sayur-mayur, daging, bahkan hingga makanan kaleng terdapat di supermarket, produk-produk *fashion*, mulai dari pakaian, sepatu, sampai aksesoris, alat-alat elektronik, alat-alat kesehatan, bahkan sampai alat-alat yang biasa dipakai karena kegemaran seseorang, seperti *gadget* dan mainan anak pun terdapat di sana, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis supermarket merupakan suatu *trend* yang akan terus berkembang dan tidak akan pudar.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa bisnis retail, dalam hal ini bisnis supermarket merupakan suatu bentuk usaha yang disukai oleh masyarakat luas. Hal ini terjadi karena masyarakat kita menyukai kebebasan, keleluasaan, kenyamanan, dan kompleksitas di dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Walaupun para konsumen memiliki kebebasan di dalam memilih barang-barang kebutuhannya di supermarket, akan tetapi hal ini bukan berarti para konsumen tidak membutuhkan jasa pelayanan para karyawan supermarket yang bersangkutan. Di sinilah terdapat peran dari motivasi kerja para karyawan supermarket. Untuk mengatur kompleksitas yang terdapat di supermarket, termasuk di dalamnya para karyawan supermarket itu sendiri, diperlukan pengaturan atau manajemen yang profesional, mulai dari sistem persediaan dan perawatan barang-barang yang terdapat di supermarket, perekrutan, pelatihan, dan pembagian tugas dan tanggung-jawab setiap pekerja, hingga mengantisipasi perkembangan para pesaing di bisnis retail.

Supermarket Borma merupakan salah satu contoh supermarket-supermarket yang ada yang memiliki pengaruh yang luas dari persaingan di bidang bisnis retail. Hal tersebut terlihat dari banyaknya cabang-cabang supermarket Borma di kota Bandung, salah satu di antaranya berada di Kelurahan Cijerah, Kecamatan Bandung Kulon, yang berada pada perbatasan Kota Bandung dan Kota Cimahi. Rata-rata penduduk yang berdomisili di Kelurahan Cijerah bekerja sebagai pegawai swasta atau pegawai negeri. Beberapa pabrik berlokasi di Kelurahan Cijerah, seperti PT. Samudra Palapa Tex dan PT. Sunson. Di kelurahan ini terdapat pula sebuah gerai supermarket Borma yang sangat ramai di sore hari dan di hari sabtu. Untuk menunjang perekonomian, beberapa bank terletak di

wilayah ini yaitu Bank BRI, Bank NISP, dan Bank JABAR Banten. Selain itu terdapat pula sebuah pasar tradisional yaitu Pasar Cijerah.

Dari penjelasan di atas, Supermarket Borma memegang peranan penting bagi perekonomian di Kota Bandung pada umumnya dan secara khusus di Kecamatan Bandung Kulon. Sebagai salah satu pendukung perekonomian, Supermarket Borma juga memiliki struktur usaha dan manajemen yang memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas, yang mana tidak terlepas dari motivasi kerja dan kepuasan kerja. Hal ini berdampak selain bagi karyawan itu sendiri, tetapi juga bagi Supermarket Borma tempatnya bekerja. Untuk itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Supermarket Borma Cijerah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja.

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat bagi akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan ilmu pengetahuan mengenai apa yang dimaksud dengan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, dan bagaimana cara mencapai kepuasan kerja. Selain itu juga untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja, atau malah sebaliknya, tidak ada pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja.

2. Manfaat bagi praktisi:

Penelitian bagi para praktisi diharapkan dapat memperdalam penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya serta untuk memberikan informasi tentang motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, dan kepuasan kerja, serta pengaruhnya di dalam perusahaan. Apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja, atau malah sebaliknya, tidak ada pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja.