

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Walaupun krisis ekonomi di Indonesia belum seutuhnya membaik, pada saat ini aktivitas perekonomian dan teknologi secara terus menerus berkembang. Perubahan demi perubahan yang terjadi menuntut setiap kita untuk selalu siap menghadapi situasi apapun yang terjadi pada bangsa ini. Seperti kita ketahui tekanan demi tekanan terjadi pada bangsa kita, baik itu dari luar maupun dari dalam negeri sendiri. Namun hal tersebut tidak boleh menyurutkan kita untuk tidak mengikuti perkembangan dunia yang semakin pesat.

Organisasi, dalam hal ini perusahaan, merupakan salah satu roda penggerak utama dalam aktivitas perekonomian sebuah negara. Keadaan ekonomi yang tidak stabil sejak terjadinya krisis ekonomi mendorong perusahaan-perusahaan untuk tetap *exist* dalam situasi yang serba sulit.

Dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang yang sama, menyebabkan persaingan antara perusahaan semakin kompetitif. Fenomena ini menuntut perusahaan untuk berusaha memenangkan persaingan, walaupun sekarang tengah menghadapi situasi yang kurang menguntungkan secara ekonomi. Untuk mencapai keinginan tersebut diperlukan sumber daya yang berkualitas.

Manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi perusahaan, karena walaupun hebatnya sumber daya lain seperti bangunan yang megah, teknologi yang canggih dan lain sebagainya, namun apabila tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang menjalankannya dengan baik, maka tujuan perusahaan tersebut tidak akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Sumber daya manusia memiliki kemampuan yang berbeda dengan sumber daya lain, karena sumber daya manusia yang dapat menggerakkan sumber daya lain di dalam perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus mendapat perhatian utama bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Sebagai bagian dalam perusahaan, sumber daya manusia khususnya karyawan, memerlukan dorongan agar selalu memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan dimana mereka bekerja.

Salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan mereka adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan. Dengan adanya penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang sesuai dengan prestasi kerja yang telah diberikan karyawan maka akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat.

Bagi perusahaan, karyawan merupakan elemen terpenting dalam memberikan kontribusi yang berasal dari keahlian, kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki. Untuk mendorong motivasi kerja karyawan diperlukan adanya hubungan kerja yang saling menguntungkan antara pihak perusahaan dan pihak karyawan.

Karyawan memberikan prestasi kerja yang memuaskan bagi perusahaan sedangkan perusahaan memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang telah diberikan oleh karyawan kepada perusahaan.

CV Rama Motor merupakan dealer resmi kendaraan bermotor, khususnya kendaraan bermotor roda dua. Dalam hal ini dealer resmi tersebut dapat dikategorikan sebagai perusahaan penjual kendaraan bermotor. Dalam usahanya meningkatkan prestasi kerja karyawannya adalah dengan memberikan motivasi, dan faktor motivasi ini merupakan salah satu penggerak di dalam perusahaan untuk mencapai hasil yang terbaik. Oleh karena itu, untuk mencapai hal tersebut, maka seorang pemimpin harus mengetahui yang dimaksud dengan motivasi, kepuasan kerja, dan bagaimana kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan tugas tertentu dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang spesifik.

CV Rama Motor memiliki masalah yang berhubungan dengan motivasi kerja para karyawannya, yaitu kurangnya loyalitas staf karyawan terhadap perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya disiplin kerja para karyawan, seperti keterlambatan jam kerja.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, pemberian penghargaan tidak dibatasi pada pemberian upah/gaji, bonus, komisi, dan pembagian laba (motivasi ekstrinsik). Namun juga berkaitan dengan penghargaan non-finansial (motivasi intrinsik) yang memuaskan kebutuhan psikologis seperti prestasi kerja, pengakuan, tantangan pekerjaan, kesempatan untuk memperoleh pengembangan

keterampilan dan karir, tanggung jawab, dan pelaksanaan pengaruh yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan memberikan penghargaan ekstrinsik dan intrinsik yang sesuai dengan prestasi kerja dan jasa yang diberikan oleh karyawan, maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi bagi karyawan sehingga mereka pun akan memiliki motivasi kerja yang tinggi pula. Jadi dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi kerja setiap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan CV. Rama Motor”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disebutkan di atas, maka penulis menekankan pada masalah kepuasan kerja. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk bekerja dalam perusahaan sesuai dengan keahlian, kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya, sehingga pada akhirnya nanti apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Dari uraian di atas, penulis membatasi masalah yang akan diteliti dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja karyawan CV Rama Motor ?
2. Seberapa besar tingkat motivasi kerja karyawan CV Rama Motor ?

3. Seberapa besar tingkat pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan CV Rama Motor ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi-informasi yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir (skripsi) untuk memenuhi persyaratan kelulusan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung, sedangkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan CV Rama Motor.
2. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan CV Rama Motor.
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan CV Rama Motor.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian mengenai “Pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan CV. Rama Motor” penulis berharap dapat berguna bagi :

1. Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang bermanfaat bagi perkembangan perusahaan, berupa informasi dan sumbangan pemikiran serta perbaikan-perbaikan yang diperlukan dalam bidang yang dibahas pada penyusunan skripsi ini, serta dapat memberikan gambaran pentingnya “Pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan”.

## 2. Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat terutama pihak-pihak yang berkepentingan, serta dapat menjadi salah satu bahan bacaan di perpustakaan dan memberikan tambahan wawasan bagi rekan-rekan mahasiswa yang tertarik pada permasalahan yang sama.

## 3. Penulis

Memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, serta mengetahui penerapan teori dalam praktek di dunia kerja.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Faktor sumber daya manusia memegang peranan penting dalam melakukan setiap kegiatan inti dari sebuah organisasi. Walaupun sempurna suatu rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya, namun apabila unsur manusia tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, organisasi tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, dan organisasi tidak akan mencapai hasil sebenarnya yang dapat dicapai.

Manusia adalah faktor penunjang utama untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk dapat mencapai tujuan, maka manusia sebagai individu penunjang harus mengetahui cara apa yang dapat ditempuh untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, faktor manusia itu harus dikelola dengan baik agar memberi pengaruh yang optimal bagi organisasi, yaitu dengan meningkatkan motivasi sumber daya

manusia yang ada, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

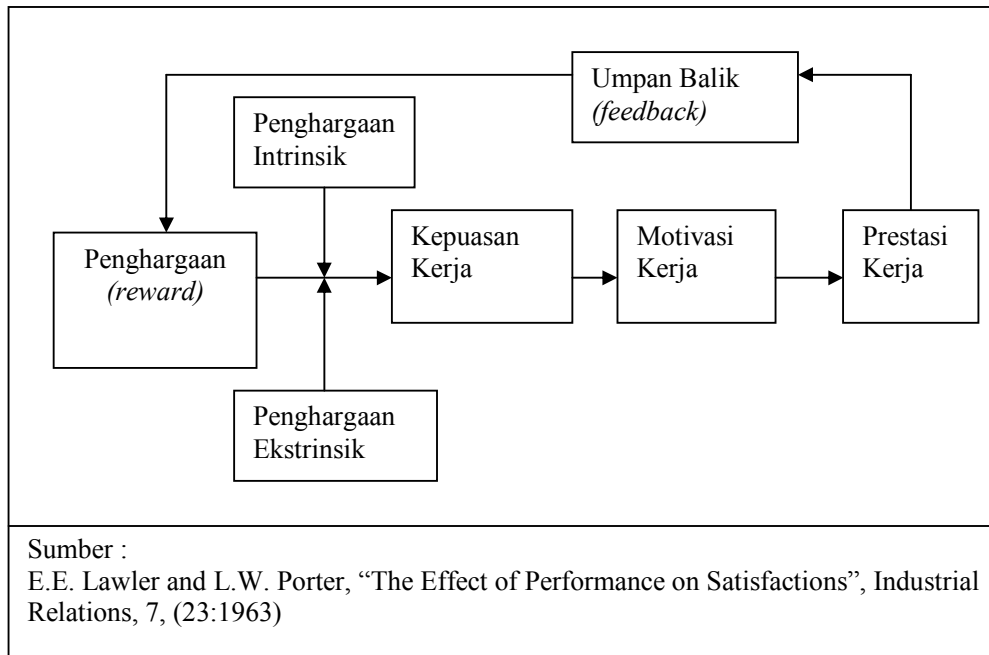
Kepuasan kerja akan terjadi apabila seseorang mendapatkan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai olehnya. Menurut **Gibson** dalam “Organisasi Perilaku, Struktur, dan Proses” menyatakan bahwa penghargaan akan memuaskan apabila :

“... cukup memuaskan kebutuhan dasar, dianggap adil, dan diorientasikan secara perorangan” (1992:171).

Maka penghargaan yang memenuhi kriteria di atas memberikan kepuasan dan dapat mendorong timbulnya perilaku yang diharapkan oleh organisasi. Pemberian penghargaan ini bisa berbentuk penghargaan intrinsik atau pun penghargaan ekstrinsik. Penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang merupakan bagian dari pekerjaan itu sendiri yaitu seperti tantangan pekerjaan, prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan untuk memperoleh pengembangan keterampilan dan karir, dan pelaksanaan pengaruh yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang berasal dari luar pekerjaan yaitu seperti pemberian upah/gaji, bonus, komisi, dan pembagian laba.

Berikut ini dapat digambarkan proses terjadinya hubungan antara penghargaan dan kepuasan kerja serta motivasi untuk bekerja lebih baik, yaitu :

**Gambar 1.1**  
**Proses Penumbuhan Motivasi Kerja Melalui**  
**Pemberian Penghargaan (*Reward*)**



Tingkat kepuasan seseorang itu berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada dalam dirinya dan persepsi mereka tentang makna pekerjaan yang mereka lakukan. Oleh karena itu, kepuasan kerja dapat diperhatikan melalui kebutuhan, keinginan, dan harapan dari para karyawan organisasi tersebut.

Mengenai kepuasan kerja itu sendiri mengutip dari **Keith Davis, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, Drs., M.Si., Psi.** (2000:117) mengemukakan bahwa,



*“ Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employee view their work.”*

Definisi itu mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan suka atau tidak suka yang dialami karyawan dalam bekerja. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek *Job Index Description* (JDI) sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Upah atau gaji yang diterima
3. Hubungan dengan pegawai lainnya
4. Mutu pengawasan
5. Kesempatan pengembangan karir

Adapun perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain :

1. Jenis kelamin
2. Umur
3. Status perkawinan
4. Pendidikan

Karyawan akan merasa puas apabila aspek-aspek dirinya mendukung dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak mendukung, karyawan akan merasa tidak puas. Setiap aspek tersebut dapat menjadi sumber yang berarti dalam pekerjaan, dan masing-masing menggambarkan suatu keadaan yang menggerakkan seseorang untuk bekerja.

Menurut *two factors theory*, **Frederick Herzberg** dalam “Manajemen” (1999:50) yaitu :

**1. Dissatisfier atau Hygiene Factors (faktor ketidakpuasan)**

Meliputi kebijakan dan administrasi perusahaan, kondisi kerja, hubungan antarpribadi, upah, dan keamanan kerja.

**2. Satisfier atau Motivator Factors (faktor kepuasan)**

Meliputi prestasi, pengakuan, tanggungjawab, pekerjaan itu sendiri, dan kesempatan berkembang.

Dalam teori *Satisfier* atau *Motivator Factors* (faktor kepuasan) diatas dijelaskan mengenai faktor-faktor kepuasan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, pemenuhan dari setiap faktor kepuasan tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa sebuah organisasi dikelola dengan baik. Apabila timbul ketidakpuasan kerja pada karyawan, hal ini akan merusak keadaan organisasi. Keadaan ekstrim yang terjadi yaitu pemogokan karyawan untuk bekerja, kelambanan kerja, ketidakhadiran dan keluar masuknya karyawan yang sangat tinggi.

Selain itu, gejala ini merupakan gambaran dari keluhan, rendahnya prestasi kerja, rendahnya kualitas produk, masalah disiplin kerja, dan kesulitan lainnya. Ketidakpuasan kerja juga akan menyebabkan para karyawan menjadi malas dan tidak bergairah dalam bekerja (memiliki motivasi yang rendah). Kepuasan kerja bagi karyawan haruslah menjadi salah satu tujuan organisasi karena mempengaruhi produktivitas organisasi tersebut.

Motivasi secara umum dijelaskan Alan Loy McGinnis dalam buku “Menumbuhkan Motivasi, Memupuk Semangat, Memetik yang Terbaik” (1991:7) sebagai cara seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain untuk dapat mengikutinya dalam menciptakan sasaran bersama dan menjalin kerjasama yang dilandasi dengan semangat yang tinggi.

Mereka yang terlibat dalam meningkatkan motivasi pasti ingin mendapatkan sesuatu dari motivasi tersebut. Tetapi bukan hanya efisiensi atau hasil dengan mutu yang lebih baik dan bukan juga merupakan suatu ketaatan kaku yang melaksanakan secara otomatis setiap kebijaksanaan. Para pelaku motivasi menginginkan agar mereka yang sedang dimotivasi mendapatkan kepuasan nyata dari apa yang mereka perbuat, suka atau tidak suka, motivasi yang benar-benar efektif tidak hanya memberikan janji-janji atas perasaan dan hasrat dari mereka yang sedang dimotivasi, tetapi haruslah juga memiliki kepedulian nyata pada penerima motivasi sebagai manusia.

Kata motivasi menyatakan tingkah laku yang dengan giat diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Beberapa ahli berpendapat seperti **Abraham Maslow** dalam “Manajemen” jilid 1 (1999:47) dan **David McClelands** dalam “Manajemen” jilid 2 (1999:459) menyatakan bahwa dibalik tingkah laku individu ada semacam kebutuhan, kemauan, atau keinginan.

Istilah “kebutuhan” mengandung arti bahwa ada kekurangan akan sesuatu dan kekurangan itu mungkin dapat dipuaskan dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kata “kemauan” menyatakan adanya perasaan yang kuat (yang mendorong) seseorang untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan uraian diatas, motivasi sangat berkaitan erat dengan dorongan-dorongan (kemauan) yang ada pada diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginannya.

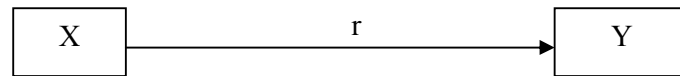
Tingkah laku seseorang dengan motivasi kerja yang tinggi pada prinsipnya bisa diramalkan. Semakin kuat motivasi itu, semakin tetaplah tingkah laku yang tampak. Berikut ini digambarkan ciri-ciri tingkah laku dengan motivasi yang tinggi di dalam diri seseorang, menurut **David McClelands** dalam “Manajemen” jilid 2 (1999:459-460).

Orang yang bermotivasi tinggi akan :

1. Melakukan sesuatu yang menantang tetapi dapat dicapai secara nyata.
2. Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatan-perbuatannya.
3. Memilih resiko yang moderat (sedang) di dalam perbuatannya.
4. Mencari umpan balik tentang perbuatan-perbuatannya.
5. Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru dan kreatif.

Dengan motivasi yang tinggi, karyawan dapat berusaha mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi dan mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian secara teoritis terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di CV Rama Motor. Hubungan teoritis antara kedua konsep di atas merupakan kerangka berpikir yang dijadikan landasan berpikir ilmiah. Kerangka berpikir tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

X = Kepuasan kerja

Y = Motivasi kerja

r = garis yang menggambarkan pengaruh

Adapun hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian ini adalah : “Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap Motivasi Kerja Karyawan di CV Rama Motor”.

### 1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam kelompok penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif, yang menggambarkan keadaan objek yang akan diteliti. Penulis juga menggunakan metode analisis statistik, yaitu analisis korelasi yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari 2 kelompok, yaitu :

1. **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan (*field research*) yang bersumber dari objek penelitian.
2. **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan mempelajari buku-buku, literatur, dan majalah yang berhubungan dengan topik penelitian.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

**1) Studi Lapangan (*Field Research*)**

Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian yang akan dilakukan. Metode pengumpulan data diperoleh dengan cara sebagai berikut :

- a. **Observasi**, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung pada objek yang diteliti.
- b. **Wawancara (*Interview*)**, yaitu tanya–jawab langsung dengan personil yang berwenang memberikan dan menjelaskan data yang penulis butuhkan.
- c. **Kuesioner**, yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis membuat pertanyaan–pertanyaan untuk dijawab oleh pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Setiap pendapat akan diberi nilai berdasarkan skala statistika, dimana bobotnya sebagai berikut :

- |                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| a) Sangat Setuju (SS)        | : mempunyai nilai 5 |
| b) Setuju (S)                | : mempunyai nilai 4 |
| c) Kurang Setuju (KS)        | : mempunyai nilai 3 |
| d) Tidak Setuju (TS)         | : mempunyai nilai 2 |
| e) Sangat Tidak Setuju (STS) | : mempunyai nilai 1 |

Selanjutnya, penulis akan menjumlahkan skor jawaban dari seluruh pernyataan. Kemudian, total nilai setiap aspek kepuasan kerja dan

motivasi kerja tersebut dijumlahkan sehingga diperoleh total nilai kepuasan kerja dan motivasi kerja secara keseluruhan. Setiap aspek kepuasan kerja dan motivasi kerja mempunyai rentang nilai yang dicari dengan rumus :

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah klasifikasi}}$$

Kemudian, hasil yang diperoleh dapat dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan.

## 2) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan mempelajari dan menelaah teori-teori dari buku referensi, literatur, majalah, jurnal, buku-buku lain, dan catatan-catatan yang penulis peroleh selama perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha yang berkaitan atau ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti dalam skripsi ini. Penelitian ini dilakukan untuk pengumpulan data sekunder yang merupakan landasan teori dari penyusunan skripsi.

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Rama Motor yang bergerak di bidang penjualan dan pemeliharaan kendaraan bermotor resmi khususnya kendaraan bermotor roda dua, yang lokasinya terletak di Jalan Raya Cilalawi Plered Purwakarta.

## 1.8 Sistematika Penelitian

### Bab I Pendahuluan

Berisikan latar belakang mulai dari munculnya ide-ide dan pokok permasalahan untuk melakukan penelitian, berkaitan dengan skripsi ini. Kemudian dibuat identifikasi permasalahan dan tujuan akhir yang ingin dicapai serta perihal kegunaan dari penelitian ini agar tulisan yang dibuat dapat terarah. Dalam bab ini juga dijabarkan mengenai kerangka pemikiran dan metode penelitian yang menunjang lokasi tempat penulis melakukan penelitian, dengan maksud untuk menuntun pembaca memahami alur dari karya ilmiah ini.

### Bab II Tinjauan pustaka

Berisikan tentang teori-teori, informasi-informasi, bagan/gambar maupun rumusan dengan menggunakan literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja serta dapat mendukung pemecahan masalah tersebut.

### Bab III Metode Penelitian

Berisikan tentang keseluruhan data objek dari penelitian ini yaitu mengenai sejarah singkat, struktur organisasi dan uraian jabatan serta data-data lain yang menyangkut gambaran umum dari objek yang diteliti. Berisikan pula tentang metode-metode atau rumusan yang akan digunakan dalam penelitian berupa teknik pengumpulan data maupun teknik pengolahan data.



#### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari data-data yang berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengolahan data, analisis dan pembahasan masalah. Pembahasan masalah ini diarahkan untuk mencapai tujuan penelitian.

#### Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisikan tentang rangkuman dari penelitian yang dilaksanakan serta hasil yang didapatkan dari keseluruhan analisis yang telah dijabarkan dalam bagian-bagian sebelumnya.

