

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Motivasi merupakan proses penggerak kerja bagi para pegawai sehingga pegawai bisa maksimal untuk bekerja dalam mencapai target perusahaan secara *efektif* dan *efisien*. Setiap individu mempunyai dasar serta alasan mengapa seseorang bersedia untuk mengerjakan jenis pekerjaan tertentu dan mendorong setiap individu untuk bekerja. Dengan adanya motivasi yang tepat, maka akan meningkatkan daya seseorang untuk bergerak dalam menciptakan semangat kerja sehingga mereka dengan sukarela akan bekerja bersama dengan rekan sekerjanya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan mereka secara efektif serta terintegrasi untuk mencapai kepuasan bekerja. Peran motivasi dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku, bekerja keras serta antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Simamora (2006) menyatakan, motivasi merupakan suatu dorongan psikologis untuk mengarahkan seseorang menuju suatu tujuan serta melibatkan gerakan fisik dan mental. Motivasi juga dapat diartikan sebagai gerakan yang memiliki arti yaitu motif, motif sendiri diartikan sebagai kebutuhan, dorongan, dan lain-lain.

Para psikolog menyakini kebutuhan manusia terdiri atas dua kategori yaitu primer seperti sandang dan pangan sedangkan kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan akan kekuasaan, pencapaian serta afiliasi. Motivasi dapat diartikan sebagai suatu energi yang bisa membangkitkan suatu dorongan dari dalam diri individu pegawai yang sangat berpengaruh serta membangkitkan dan mengarahkan perilaku seseorang yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Motivasi merupakan suatu dorongan dari diri seseorang untuk bisa memenuhi kebutuhan dari setiap individu yang berorientasi pada tujuan untuk mencapai rasa

puas saat bekerja. Pegawai diharapkan bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan seperti *sales* harus memberikan informasi mengenai penjualan yang secara lengkap dan jelas pada konsumen dengan rasa nyaman saat *sales* menyampaikan informasi ke pelanggan. Peran *sales* dan *customer service* di perusahaan ini sangat berperan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dengan optimal dan rasa puas dari pelanggan atas apa yang mereka terima oleh pelayanan pegawai perusahaan.

Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kepuasan kerja pegawai di perusahaan sehingga pegawai merasa nyaman dalam bekerja dan tidak terbebani dengan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut, perlu adanya dorongan dari perusahaan dalam meningkatkan motivasi pegawai dengan cara memberikan motivasi apa yang jadi kebutuhan dari pegawai tersebut. Seperti memberikan fasilitas, tunjangan, gaji dan lain-lain pada pegawai, sehingga pegawai bisa bekerja dengan optimal serta merasa nyaman dan puas saat bekerja. Menurut Umar (2008), kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaan khususnya mengenai kondisi kerjanya apakah pekerjaan mampu memenuhi harapan, kebutuhan serta keinginan mereka, karena kondisi lingkungan kerja yang aman dan kondusif bagi seorang pekerja sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja. Jika motivasi dapat mempengaruhi pekerja maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, sebab jika kebutuhan mereka terpenuhi maka perasaan dan penilaian pegawai pun akan meningkat. Objek penelitian ini adalah PT Honda cabang Bandung. Perusahaan ini merupakan perusahaan penyedia jasa seperti layanan informasi mengenai *service* kendaraan serta penjualan kendaraan.

Menurut Handoko (2003), teori *Existency Relatedness and Growth (ERG)*, membagi jadi tiga kelompok kebutuhan yaitu, keberadaan, hubungan dan pertumbuhan, teori keadilan *distributive* dan *procedural* menunjukkan persepsi pegawai mengenai kewajiban,

keseimbangan antara masukan yang diberikan seperti, pendidikan, pelatihan, pengalaman, dengan penghargaan yang diterima. Berdasarkan secara empiris yang dilakukan beberapa peneliti dengan variable penelitian yang sama dengan hasil sebagai berikut. Millette dan Gagne (2008), menunjukkan motivasi *otonom* jadi *mediator* dalam hubungan antara karakteristik kepuasan bekerja. Sedangkan Oguinake, Akinbola, dan Ojo (2014), Motivasi intrinsik dan ekstrinsik sangat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dari perwakilan penjualan. Eniar dan Sidsel (2011), Mengkonfirmasi hasil sebelumnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja. Chatzopoulou, Vachvei dan Monovasilis (2015) menyatakan, motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Peneliti lain Nabila dan Slimane (2017) menyatakan, motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hong dan Waheed (2011), menunjukkan hasil pengaruh motivasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja. Karena jika dilihat dari hasil dan data terdapat perbedaan dan kesamaan. Sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara dua variable tersebut di perusahaan yang akan diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data *sekunder* diperoleh secara tidak langsung antara lain studi pustaka. Menurut Sarwono (2006), studi pustaka adalah mempelajari dari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti, seperti untuk melihat fenomena yang ada pada riset empiris. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *eksplanatory research*. Menurut Umar (1999), *eksplanatory research* merupakan jenis penelitian yang menganalisis tujuan dari setiap hubungan antara satu variable dengan variable

yang lain atau bagaimana suatu variable mempengaruhi variable lain. Penelitian ini juga menggunakan data primer dalam pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.

Sugiyono (2005) menyatakan, kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan secara tertulis pada responden untuk dijawab. Tujuan dari kuesioner ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi yang diberikan oleh perusahaan pada pegawai, karena perusahaan ini sering menerjunkan pegawai mereka ke lapangan sebagai *sales* maupun *customer service* yang berhadapan langsung dengan konsumen untuk melayani konsumen setiap hari dalam beraktivitas kerja. Sehingga dengan penggunaan kuesioner ini kita bisa melihat kondisi dari setiap pribadi masing-masing pegawai untuk mengetahui kualitas dari pengaruh motivasi yang diberikan, seperti fasilitas, gaji dan sebagainya terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini mengambil sampel dengan menggunakan metode Slovin, untuk menghitung jumlah responden dari total populasi yang ada di perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sebagai alat untuk menganalisis penelitian ini. Judul penelitian skripsi ini adalah pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. Honda cabang Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini dibuat berdasarkan data-data atau dari latar belakang yang telah dibuat sebelumnya, permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dibuat berdasarkan dari sumber-sumber masalah, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan perubahan terhadap struktur dari pemberian motivasi pada pegawai dalam meningkatkan kualitas dari kepuasan kerja pegawai di perusahaan.

Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini dijadikan sebagai acuan bagi pihak pimpinan di perusahaan agar menjadikan hasil penelitian sebagai bahan *evaluasi* dalam menempatkan perencanaan serta kebijakan untuk para pegawai yang bisa ditempatkan sesuai bidang/keahlian mereka dalam bekerja di perusahaan serta pemberian kompensasi dan fasilitas yang memadai buat pegawai mereka.

