

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis dituntut untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk menghasilkan sumber daya manusia yang lebih terampil dan berkualitas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan operasionalnya sehingga suatu perusahaan dapat bersaing di tengah persaingan bisnis yang kompetitif. Keunggulan kompetitive (*competitive advantage*) harus dimiliki perusahaan agar dapat berdaya saing. Keunggulan kompetitif berasal dari berbagai sumber daya yang digunakan untuk memenangkan persaingan.

Setiap perusahaan dalam operasinya membutuhkan sumber daya yaitu sumber daya manusia dan non-sumber daya manusia. Perusahaan dan sumber daya manusia merupakan dua pihak yang saling mendukung serta memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya, oleh karena itu diperlukan suatu kerjasama yang saling menguntungkan. Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang merupakan peranan penting dalam perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gomes (2003: 140) bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan daya, dan karsa.

Sumber daya manusia berperan sangat penting dalam proses operasional karena sumber daya manusia merupakan penggerak kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia berperan sebagai perencana, penentu, dan pelaku segala kegiatan.

Perusahaan dalam memperoleh sumber daya yang berkualitas khususnya karyawan sebagai *man power* dan sebagai aset perusahaan yang berpengaruh terhadap maju dan mundurnya perusahaan, atau dengan kata lain manusia adalah faktor kunci penentu sukses dan kegagalan pencapaian tujuan organisasi (Handoko, 2003: 54). Perusahaan perlu memperhatikan lebih jauh tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan, dimana karyawan menjadi faktor utama penggerak roda perusahaan yang tidak lepas dari berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhinya baik lingkungan internal maupun eksternal organisasi yang semakin kompleks. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariandja (2002: 291) dapat dilihat bahwa “ pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. ”

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2003: 192). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya. Sebagaimana yang dikemukakan Handoko (2003: 192), “Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.”

Aspek – aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja karyawan antara lain faktor individual (umur, jenis kelamin, sikap pribadi terhadap pekerjaan), faktor hubungan antar karyawan (hubungan antar manajer dan karyawan, hubungan sosial antara sesama karyawan, sugesti dari teman sekerja, faktor fisik, dan kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja), faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi karyawan dan yang berkewajiban memenuhi tercapainya kepuasan kerja tersebut adalah setiap pimpinan perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar

karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Selain itu, kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif dilingkungan perusahaan.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan cara menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Robin dan Judge (2008: 222) mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Definisi tersebut dapat dicermati bahwa motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan.

Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam manajemen sumber daya manusianya. Perusahaan-perusahaan

modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata, untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi - kondisi kondusif itu bisa bermacam - macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan ,dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain lain.

Simamora mengungkapkan dalam buku Sumber Daya Manusia (2004:327) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Berdasarkan hal di atas, maka penelitian akan dilakukan pada PT. Mitra Agung Motorindo. Penelitian ini akan membahas pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut disajikan data jumlah karyawan tetap dalam bentuk tabel.

**Tabel 1. Jumlah Karyawan PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung Tahun 2014**

No	Posisi/jabatan	Jumlah (orang)
1	Oprasional Manajer	1
2	Kepala cabang	3
3	Staf	16
4	Mekanik	17
5	Sales	27
<b>Jumlah</b>		<b>64</b>

**Sumber: PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung Tahun 2014**

Menurut Hasibuan (2005: 202), menjelaskan karyawan yang merasakan kepuasan bekerja dapat ditandai dengan rendahnya tingkat absensi, perputaran karyawan

kecil dan produktivitas tinggi. Berkaitan dengan itu berikut ditampilkan data tingkat absensi dan *turnover* karyawan PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.

**Tabel 2. Tingkat Absensi Karyawan PT. Mitra Agung Motorindo Tahun 2013-2014**

Bulan	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Absensi* (hari)	Tingkat Absensi (%)
Oktober	2013	59	22	3	0,04
November	2013	59	22	1	0,01
Desember	2013	60	21	0	0,00
Januari	2014	61	20	2	0,02
Februari	2014	62	21	2	0,02
Maret	2014	62	21	1	0,01
April	2014	62	20	1	0,01
Mei	2014	60	21	2	0,02
Juni	2014	63	21	1	0,01
Juli	2014	63	22	5	0,06
Agustus	2014	64	19	4	0,05
September	2014	64	20	0	0,00
<b>Rata-rata</b>					<b>0,27</b>

**Sumber: PT. Mitra Agung Motorindo Tahun 2014**

\*) Absensi meliputi sakit, izin, dan tanpa keterangan.

Tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Hari Kerja} \times \text{Jumlah Karyawan}} \times 100 \%$$

Tabel 2 di atas menunjukkan tingkat absensi pada bulan Oktober 2013 sampai dengan September 2014. Keterangan tersebut memperlihatkan data absensi tertinggi terjadi pada bulan Juli 2014 dan Agustus 2014 yaitu sebesar 0,06% dan 0,05%, sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Desember 2013 dan September 2014 yaitu sebesar 0,00% yang berarti kehadiran mencapai 100% pada bulan tersebut. Kemudian rata-rata absensi perbulan selama periode Oktober 2013 sampai dengan September 2014 yaitu sebesar 0,27%. Hal ini menunjukkan masih adanya tingkat absensi yang cukup tinggi pada bulan juni 2014 dan agustus 2014

yang kemungkinan besar akan berpengaruh pada kinerja karyawan, di katakan cukup tinggi di karenakan perusahaan menginginkan kehadiran karyawan mencapai 100%.

**Tabel 3. Tingkat *Turnover* karyawan PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung**

Bulan	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Karyawan Masuk *(orang)	Karyawan Keluar *(orang)	Tingkat perputaran karyawan (%)
Oktober	2011	59	1	0	1,94
November	2011	59	0	0	0
Desember	2012	60	1	0	1,94
Januari	2012	61	1	0	1,94
Februari	2012	62	0	1	1,94
Maret	2012	62	1	0	1,94
April	2012	62	0	0	0
Mei	2012	60	0	2	3,88
Juni	2012	63	3	0	5,82
Juli	2012	63	0	0	0
Agustus	2012	64	1	0	1,94
September	2012	64	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>8</b>	<b>3</b>	<b>Avg : 1,77</b>

**Sumber: PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung Tahun 2013/2014**

\*) Karyawan masuk meliputi pindahan sesuai kebijakan.

\*) Karyawan keluar meliputi dipindahkan sesuai kebijakan dan pensiun.

Mengukur tingkat *turnover* karyawan menurut Hasibuan (2005: 120)

menggunakan rumus:

$$\frac{(\text{JKM} - \text{JKK})}{\frac{1}{2}(\text{JKAW} + \text{JKAK})} \times 100\%$$

Keterangan:

JKM = Jumlah Karyawan Masuk

JKK = Jumlah Karyawan Keluar

JKAW = Jumlah Karyawan Awal

JKAK = Jumlah Karyawan Akhir

Pada Tabel 3 di atas terlihat tingkat *turnover* yang terjadi. Besar kecilnya nilai perputaran karyawan menunjukkan banyaknya jumlah karyawan yang keluar dan

masuk dalam perusahaan, apabila nilai rata-rata perputaran karyawan bernilai di atas 25% kategori *turnover* termasuk dalam kategori tinggi, sebaliknya bila nilai rata-rata perputaran karyawan di bawah 25% menandakan bahwa jumlah karyawan yang keluar dan masuk tergolong dalam kategori rendah (Hasibuan, 2005). Melalui perhitungan didapatkan tingkat *turnover* yang tinggi pada bulan Mei 2014 dan Juni 2014 yaitu sebesar 3,88 % dan 5,82%, dan terendah pada bulan November 2013 dan April 2014 dengan nilai 0%, yang menunjukkan tidak terjadi *turnover*. Rata-rata tingkat perputaran karyawan sebesar 1,77%. Hal ini menunjukkan *turnover* termasuk kategori rendah, karena kurang dari standar yang ditentukan yaitu 1,77% kurang dari 25% ( $1,77\% < 25\%$ ). Akan tetapi dengan adanya proses keluar masuknya karyawan menunjukkan adanya ketidakpuasan dan kurangnya motivasi karyawan yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Jadi berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **”PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MITRA AGUNG MOTORINDO DI PROVINSI LAMPUNG”**.



## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah pengaruh hubungan kepuasan dan motivasi kerjaterhadap kinerja perusahaan, sehingga perumusan masalah dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung?
3. Apakah kepuasan dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.
3. Mengetahui kepuasan dan motivasi kerja secara bersama – sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penerapan manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi perusahaan

- Memberi masukan dan perkembangan bagi perusahaan dalam membuat kebijakan guna memperbaiki dan mengembangkan organisasi atau perusahaan dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- Menjadi bahan evaluasi dan menambah masukkan untuk program promosi jabatan yang akan dilaksanakan perusahaan dimasa akan datang.

3. Bagi fakultas

Menambah pengetahuan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung khususnya jurusan manajemen konsentrasi sumberdaya manusia.

4. Bagi pihak lain

Penulisan hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian pustaka atau referensi dan bahan pembanding serta dasar penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat lebih melengkapi ke arah hasil penelitian yang lebih baik.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Mendefinisikan indikator penilaian tidak secara konseptual pemikiran, melainkan pendapat para ahli yang telah teruji dan kompeten pada bidangnya.

Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008: 110).

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)
2. Gaji/Upah (*pay*)
3. Promosi (*promotion*)
4. Pengawasan (*supervision*)
5. Rekan kerja (*workers*)

Indikator Motivasi kerja menurut Hasibuan (2005: 154)

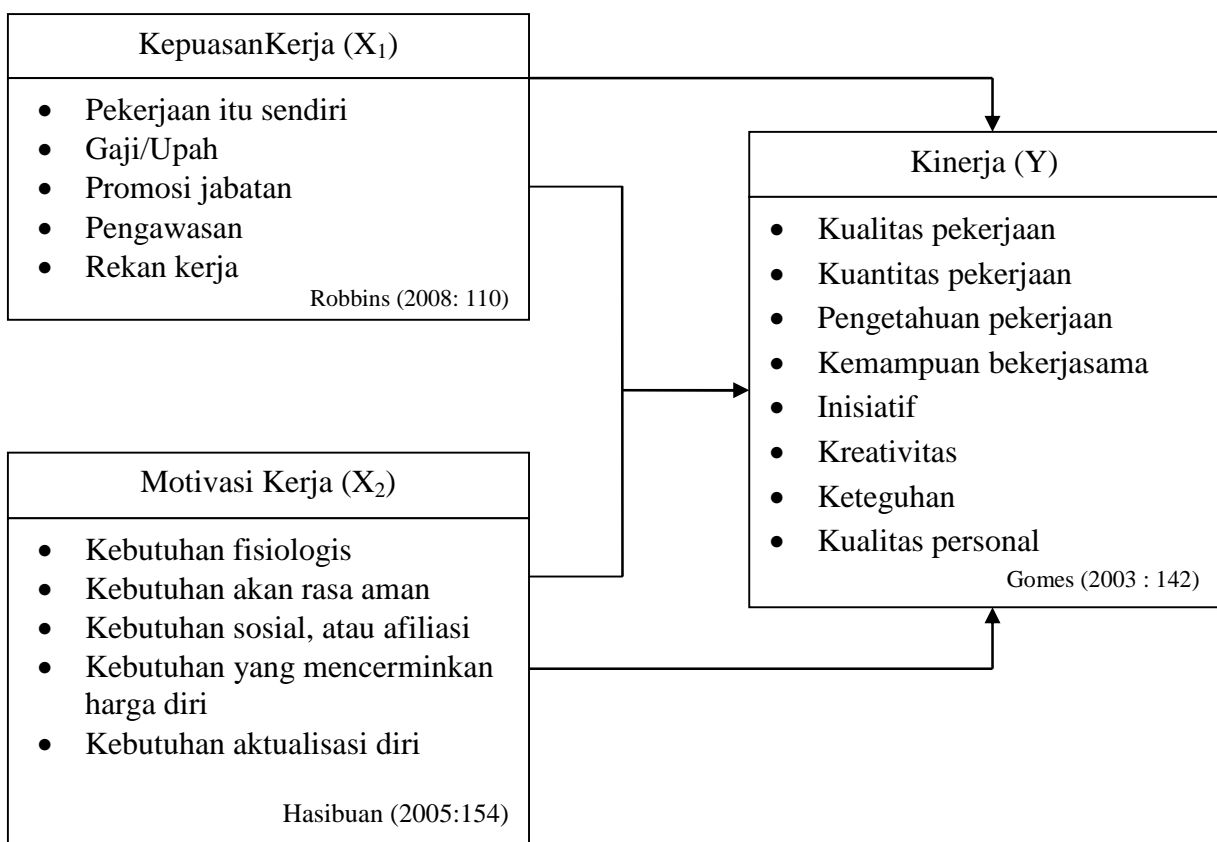
1. Kebutuhan fisiologis (*Physiological Needs*)
2. Kebutuhan akan rasa aman (*Safety and Security Needs*)
3. Kebutuhan sosial, atau afiliasi (*affiliation or acceptance Needs*)
4. Kebutuhan yang mencerminkan harga diri (*Esteem or Status Needs*)
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*Self Actualization*)

Indikator kinerja yang digunakan yaitu menurut Gomes (2003: 142) sebagai berikut:

1. Kualitas dari pekerjaan (*quality of work*)
2. Kuantitas dari pekerjaan (*quantity of work*)
3. Pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*)
4. Kooperatif (*cooperation*)
5. Inisiatif (*initiative*)

6. Kreatif (*creativeness*)
7. Keteguhan (*dependability*)
8. Kualitas personal (*personal qualities*)

Mengetahui dari apa yang telah disampaikan di atas, maka disusun perkiraan kerangka teoritis yang disajikan dalam bentuk skema di bawah ini.



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran  
Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan  
Pada PT. Mitra Agung Motorindo**

## 1.6. Hipotesis

Menurut Nazir (2005: 151), hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Melihat kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

- a. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.
- b. Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.
- c. Kepuasan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Agung Motorindo di Provinsi Lampung.