

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang pesatnya lingkungan bisnis di era globalisasi, perusahaan harus beradaptasi dengan baik untuk bersaing dengan perusahaan lain. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia. Dalam hal ini sumber daya manusia adalah karyawan. Karyawan merupakan salah satu aset terpenting bagi sebuah perusahaan, karena karyawan yang produktif memungkinkan perusahaan mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam pertumbuhan organisasi karena tanpa adanya manusia, bisnis tidak dapat secara efektif melaksanakan tujuannya. Jadi karyawan merupakan salah satu alat produktivitas yang digunakan untuk menjalankan tujuan perusahaan. Menurut (Yong *et al.*, 2020:496) dalam I Ketut Setia Sapta (2020) sumber daya yang berkualitas menjadi nilai tambah bagi organisasi dan membantu dalam pengambilan keputusan yang optimal untuk berkontribusi pada keunggulan kompetitifnya. Mengingat pentingnya karyawan yang di dukung oleh kinerjanya, dimana karyawan harus mampu bekerja dengan baik walaupun adanya tekanan di dalamnya sehingga Kinerja Karyawan merupakan salah satu factor utama dalam sebuah perusahaan.

Fenomena di perusahaan jasa di Jawa Timur menggambarkan bahwa rendahnya motivasi kerja karyawan yang terlihat dari karyawan yang tidak tertib

dalam menaati peraturan yang berlaku, kurangnya disiplin pegawai dalam menyelesaikan tugas, tugas yang masih belum sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan, dan masih ada pegawai yang datang terlambat datang ke kantor. Walaupun tidak semua pegawai mengalami hal tersebut, namun hal tersebut mempengaruhi kinerja karyawan yang kurang maksimal (Faizah *et al.*, (2020:21743).

Hal tersebut menjadi pertimbangan bagi perusahaan karena mengharapkan kehadiran karyawan yang stabil dari tahun ke tahun untuk mendukung produktivitas perusahaan. Dari fenomena di atas sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wirawan (2017:21743) juga menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan juga semakin termotivasi karyawan dalam bekerja, semakin tinggi pula kepuasan kerja mereka. Motivasi kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Karena dengan motivasi kerja yang tinggi dapat menumbuhkan keinginan bekerja dengan baik, mendorong keseriusan karyawan dalam bekerja, mendorong upaya mengatasi perasaan tidak suka dalam menyelesaikan masalah yang timbul dalam melaksanakan tugas. Sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam melakukan tugasnya. Dan juga jika adanya kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendorong kemampuan karyawan untuk bekerja dengan baik, tanpa beban, tanpa tekanan, dan bekerja menjadi menyenangkan. Karyawan yang merasa puas baik dengan lingkungan kerja, sikap atasan, maupun

sistem motivasi kerja yang diterapkan perusahaan, mereka akan berusaha bekerja secara maksimal sehingga kinerjanya meningkat dengan baik.

Santis *et al.*, (2018:481) mendefinisikan kinerja karyawan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi. Kalimat tersebut menyatakan Perusahaan perlu menyadari kemampuan karyawan, mampu mengelolanya, dan pada gilirannya mampu menyelaraskan dengan seluruh strategi bisnis perusahaan.

Menurut Robbins (2008) dalam Faizah *et al.*, (2020:21744) motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Adanya segala kebutuhan tersebut maka seseorang dituntut untuk bekerja lebih giat dalam bekerja, karena dengan seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya maka kinerja seseorang dalam perusahaan akan meningkat dan target perusahaan dapat tercapai.

Frempong & Darko (2018:480) mengatakan kepuasan kerja merupakan faktor utama untuk meningkatkan dan mempertahankan hasil organisasi secara keseluruhan dan loyalitas kerja dengan layanan yang efisien dan kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan merupakan sikap umum seseorang untuk bekerja. (Robbins *et al.*, 2017 & Matthews *et al.*, 2018:481) dalam (Natsir 2020) mengatakan kepuasan kerja berkaitan dengan seseorang yang mengungkapkan perasaannya tentang pekerjaan yang telah dilakukannya. Kepuasan kerja pegawai juga menjadi tolak ukur bagi organisasi untuk menentukan produktivitas kerja pegawai dan sebagai jaminan, bagi organisasi untuk melihat seberapa loyal pegawai terhadap

organisasi. Irwansyah (2019:481) menyatakan inti dari kepuasan kerja adalah memberikan rasa kepuasan untuk maju dan mendapatkan penghargaan dan kepuasan karyawan yang telah terpenuhi atau mengikuti harapan akan meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi.

Patwary *et al.*, (2019:481) menunjukkan bahwa dari perspektif kinerja karyawan adalah arah perilaku sebagai hasilnya. Umumnya, banyak tugas yang dilakukan karyawan dalam pekerjaan sehari-hari mereka berkontribusi pada kinerja. Seng & Arumugam (2017) dalam (Samuel Egenius *et al.*, 2020:481) mengatakan bahwa ada dua aspek kinerja, yaitu keterampilan dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugasnya. Efektivitas kinerja pegawai dapat meningkatkan pelayanan yang outputnya akan memberikan kontribusi pada proses hingga pada akhirnya memberikan hasil yang maksimal.

Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan loyal dan memberikan kontribusi yang besar bagi organisasi. Frempong & Darko (2018:480) mengatakan kepuasan kerja merupakan faktor utama untuk meningkatkan dan mempertahankan hasil organisasi secara keseluruhan dan loyalitas kerja dengan layanan yang efisien dan kinerja yang lebih baik. Sule & Ariana (2018:480) menyatakan bahwa kinerja adalah perwujudan bakat dan kemampuan karyawan itu sendiri. Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka Peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan kerja” Penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga dibutuhkan suatu motivasi yang baik dalam bekerja agar karyawan dapat merasakan kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di jelaskan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur ?
4. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja karyawan pada perusahaan jasa di Jawa Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dibuat tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, pada karyawan perusahaan jasa yang ada di Jawa Timur.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta manfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan mengenai kinerja karyawan

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai obyek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.

4. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan mengenai teori yang didapat selama proses belajar dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab yang sistematikanya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan latar belakang dimana latar belakang ini akan menjelaskan mengenai hal-hal yang menjadi masalah dalam dunia kerja, seperti masalah mengenai Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Selain itu, pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan penguraian mengenai Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Selain itu terdapat kerangka pemikiran mengenai alur hubungan tiap variable, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang akan diulas oleh peneliti. Adapun sub bab pada bab ini diantaranya adalah rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, sumber data dan metode pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas serta teknik

analisis data yang akan digunakan oleh peneliti untuk memberikan kesimpulan dari hasil peneliti.

BAB IV : Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisimengenai subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan *inner* dan *outer model*, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil secara keseluruhan

BAB V : Penutup

Penutup dalam penelitian ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.