

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam menyempurnakan hasil dari penelitian ini, peneliti menggunakan hasil penelitian terdahulu yang dapat memperkuat analisis yang akan dilakukan. Adapun beberapa jurnal hasil penelitian terdahulu yang dirujuk berkaitan dengan judul penelitian, yaitu Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur.

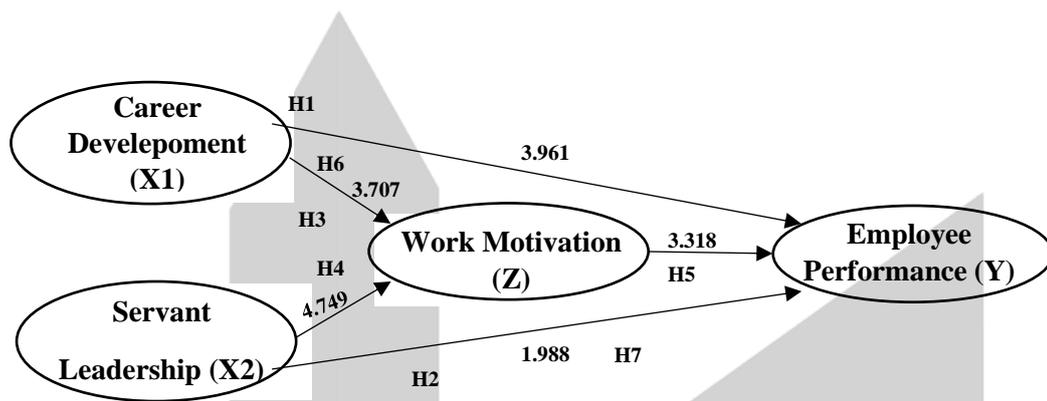
Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

2.1.1 Faizah, Anak Agung Putu Agung, I Wayan Widnyana (2020)

Penelitian ini berjudul *“The Effect of Career Development and Servant Leadership on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable in the Employment Agency and Human Resources Development Denpasar City”* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh pengembangan karir, kepemimpinan pelayan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui dan menguji pengaruh pengembangan karir dan kepemimpinan pelayan terhadap motivasi kerja karyawan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Denpasar serta untuk mengetahui dan menguji pengaruh pengembangan karir dan kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Badan Pengembangan

Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar yang berjumlah 48 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus (sampel jenuh), sehingga diperoleh sampel sebanyak 48 orang. Faizah *et al.*, (2020:21745)

Koefisien jalur pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,362 dengan nilai P sebesar 0,001. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Aditya Mas Ubud Bali, melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Nilai R² untuk kinerja karyawan sebesar 0,704 , yang berarti 70,4% kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengembangan karir, kepemimpinan pelayan, dan motivasi kerja, sedangkan sisanya 29,6% merupakan faktor lain di luar model penelitian. Nilai R² motivasi kerja karyawan sebesar 0,529, artinya 52,9% motivasi kerja dipengaruhi oleh pengembangan karir dan kepemimpinan pelayan, sedangkan sisanya 47,1% merupakan faktor lain di luar model penelitian. Berikut kerangka pemikiran dari Faizah *et al.*, (2020:21745) :



Sumber : Data diolah Faizah, Anak Agung Putu Agung, I Wayan Widnyana (2020)

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Faizah, *et al.*, (2020)

Hasil Penelitian :

1. Koefisien jalur pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan sebesar 0,370 dengan nilai P sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut membuktikan hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima.
2. Koefisien jalur pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,255 dengan nilai P sebesar 0,047. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa kepemimpinan pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima.
3. Koefisien jalur pengaruh pengembangan karir terhadap motivasi kerja sebesar 0,367 dengan nilai P sebesar 0,000. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja dapat diterima.

4. Koefisien jalur pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,362 dengan nilai P sebesar 0,001. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima
5. Koefisien jalur pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebesar 0,133 dengan nilai P sebesar 0,035. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 6 (H6) yang menyatakan bahwa motivasi kerja secara positif signifikan memediasi pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan dapat diterima.
6. Koefisien jalur pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebesar 0,172 dengan nilai P 0,002. Hasil pengujian ini membuktikan hipotesis 7 (H7) yang menyatakan bahwa motivasi kerja secara positif signifikan memediasi pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap kinerja karyawan dapat diterima.

Persamaan :

1. Persamaan pertama, yaitu penelitian saat ini memiliki variable motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan
2. Persamaan kedua, yaitu penelitian saat ini memiliki metodologi yang sama, yaitu kuisioner dan sampel
3. Persamaan ketiga, yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis data menggunakan SEM-PLS

Perbedaan :

1. Pada penelitian terdahulu menggunakan 7 hipotesis sedangkan penelitian sekarang hanya menggunakan 4 hipotesis
2. Penelitian terdahulu menguji pengaruh pengembangan karir dan kepemimpinan pelayan terhadap motivasi kerja karyawan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Denpasar, sedangkan penelitian sekarang menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

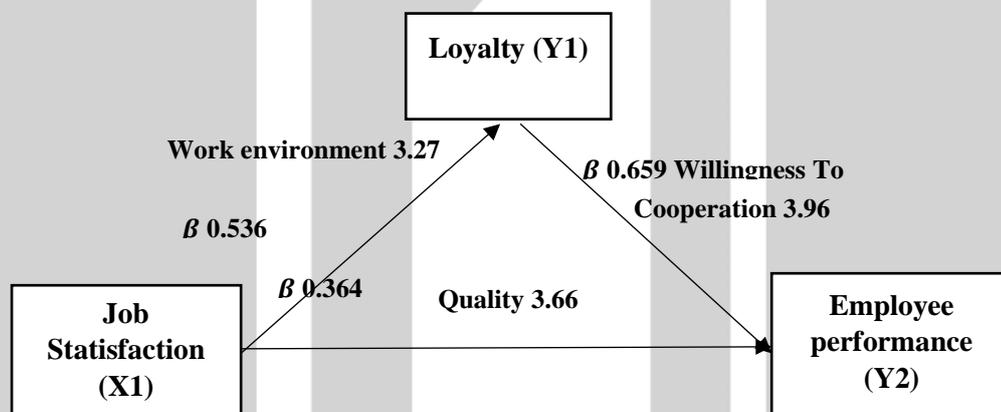
2.1.2 Samuel Egenius ; Boge Triatmanto; Mohamad Natsir (2020)

Penelitian ini berjudul *“The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance Through Loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan”*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan gambaran Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, dan Kinerja. menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas. Menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Loyalitas Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Credit Union Kabupaten Kutai Timur Kalimantan Timur.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi dan sampel atau bisa disebut dengan metode sensus. Dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (Path Analysis). Untuk menguji hipotesis kausalitas, baik secara langsung maupun tidak langsung, variabel yang diteliti dapat dideteksi dan unsur-unsur yang berperan dalam pembentukan variabel tersebut sehingga dapat diketahui nilai kontribusinya.

Hubungan kausal antara variabel yang diamati dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat.

Hasil penelitian, dapat di ambil kesimpulan bahwa hasil analisis statistik deskriptif variabel Kepuasan Kerja, Loyalitas, dan Kinerja Karyawan menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan pada Koperasi Credit Union Kabupaten Kutai Timur cenderung aktif dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk keberlangsungan organisasi. Manajemen Koperasi Kabupaten Kutai Timur dinilai baik dalam menjamin kepuasan kerja para pegawainya. Memastikan kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu cara yang diterapkan oleh organisasi Credit Union untuk mencapai hasil kerja yang baik dengan mengandalkan lingkungan kerja dan kualitas kerja karyawan itu sendiri dalam organisasi.



Sumber : Data diolah Samuel Egenius, Boge Triatmanto, Mohamad Natsir (2020)

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran Samuel Egenius *et al.*, (2020)

Hasil Penelitian :

1. Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan diperoleh nilai koefisien beta kepuasan kerja sebesar 0,364, nilai t hitung sebesar 2,657 dan nilai p sebesar 0,010 yang lebih kecil dari p 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hasil tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Pertama dapat diterima.
2. Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan, dapat diperoleh nilai koefisien beta Kepuasan Kerja sebesar 0,659 nilai t sebesar 8,331 dan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari p -nilai p 0,05 ($\alpha = 5\%$) Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hipotesis ketiga dapat diterima.
3. Loyalitas dapat memediasi variabel Kepuasan Kerja karena nilai koefisiennya b_5 dengan probabilitas kurang dari 5% maka Kepuasan Kerja dikatakan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas di Kabupaten Kutai Timur Koperasi Credit Union. Selain itu karena nilai koefisiennya, hal ini disebabkan nilai koefisien b_3 memiliki probabilitas yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,010 Sehingga hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat diterima.

Persamaan :

1. Persamaan pertama, yaitu variable Y pada penelitian terdahulu sama dengan saat ini, yaitu menggunakan variable Kinerja Karyawan

2. Persamaan kedua, yaitu adanya hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Perbedaan :

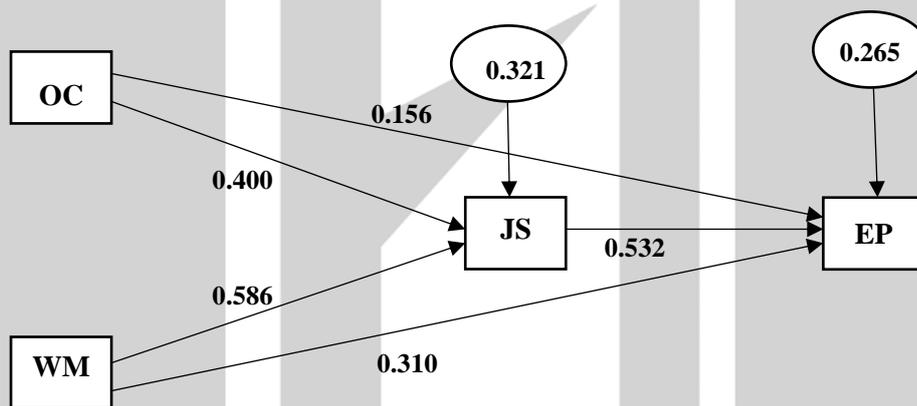
1. Perbedaan pertama, yaitu teknik analisis data pada jurnal terdahulu menggunakan analisis jalur (Path Analysis), sedangkan penelitian saat ini menggunakan SEM PLS
2. Perbedaan kedua, yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan perusahaan Credit Union (CU) sebagai objek penelitian sedangkan peneliti sekarang menggunakan perusahaan Jasa

2.1.2. Endang Saefuddin Mubarak (2019)

Penelitian ini berjudul *“The Effect of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction”* tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai PPSU di Wilayah Semper Barat, DKI Jakarta. Analisis jalur dengan metode deskriptif dan eksplanatori-kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian sebanyak 60 responden dengan menggunakan metode sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Demikian pula budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu,

kepuasan kerja mampu memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan model penelitian kausalitas, dan non-probability sampling dan purposive sampling digunakan sebagai metode pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen angket. Responden penelitian ini adalah pegawai perusahaan Jasa di Jawa Timur. Dengan menggunakan metode Slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 79 Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan diagram jalur berupa persamaan regresi sebagai berikut



Sumber : Data Diolah Endang Saefuddin Mubarak (2019)

Gambar 2.3

Kerangka Pemikiran Endang Saefuddin Mubarak

Keterangan Kerangka

OC : *Organizational Culture* (Budaya Organisasi)

WM : *Work Motivation* (Motivasi Kerja)

JS : *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)

EP : *Employee Performance* (Kinerja Karyawan)

Hasil Penelitian :

1. budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung (5,104) lebih tinggi dari t-tabel (2.000), p-value 0,000, dan koefisien regresi 0,400. Artinya, semakin baik nilai budaya organisasi maka kepuasan kerja karyawan semakin meningkat.
2. motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai hitung (7,491) lebih tinggi dari t-tabel (2.000), p-value 0,000, dan koefisien regresi 0,586. Artinya, semakin termotivasi karyawan dalam bekerja, semakin tinggi kepuasan kerja mereka.
3. motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t-hitung (3,382) lebih tinggi dari t-tabel (2.000), p-value 0,000, dan koefisien regresi sebesar 0,310. Artinya, semakin baik dan aman tingkat motivasi kerja maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan. Motivasi kerja yang adil mendorong secara positif karyawan untuk bekerja dengan baik.
4. kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan t hitung (4,790) lebih besar dari t-tabel (2.000), p-value 0,000, dan koefisien regresi 0,532. 76 Artinya, semakin termotivasi karyawan dalam

melaksanakan tugasnya, semakin tinggi kinerja karyawan Artinya, semakin tinggi 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.

5. Motivasi kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih tinggi (0,312) dibandingkan nilai pengaruh langsung (0,310). Artinya, posisi kepuasan kerja sebagai variabel intervening motivasi kerja dan kinerja karyawan memperkuat pengaruh langsungnya.

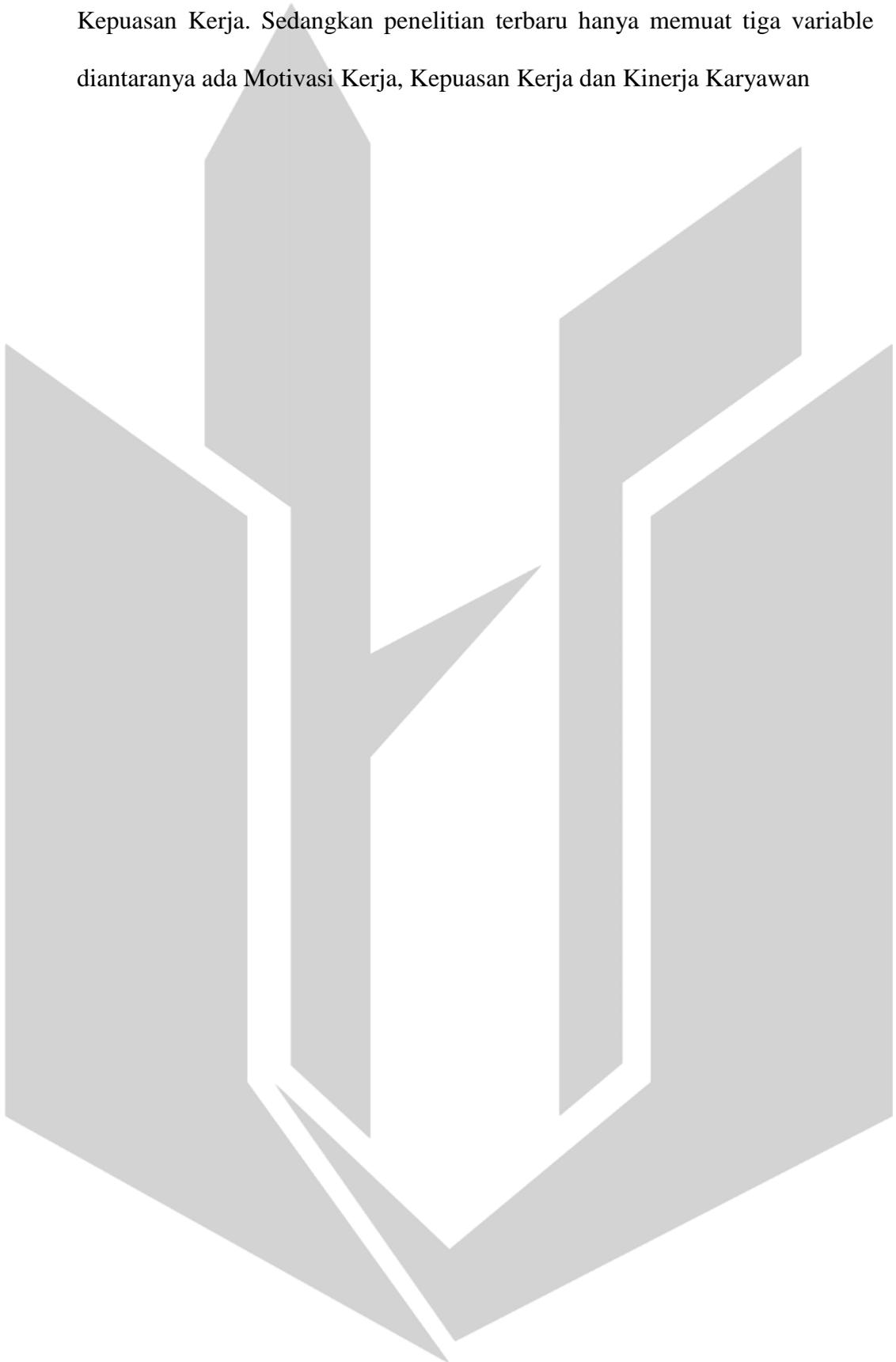
Persamaan :

1. Persamaan pertama, yaitu sama-sama menggunakan variable Kepuasan Kerja sebagai variable mediasi dan menggunakan Kinerja Karyawan sebagai variable Y
2. Persamaan kedua, yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif

Perbedaan :

1. Perbedaan pertama, yaitu sampel penelitian terdahulu menggunakan responden pegawai PPSU di Wilayah Semper Barat, DKI Jakarta yang berjumlah 60 responden, sedangkan peneltian sekarang menggunakan responden karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur dengan jumlah 79 responden
2. Perbedaan kedua, yaitu penelitian terdahulu memuat empat variable diantaranya ada Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, dan

Kepuasan Kerja. Sedangkan penelitian terbaru hanya memuat tiga variable diantaranya ada Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan



Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sample Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Faizah ¹ Faizah , Anak Agung Putu Agung ² , I Wayan Widnyana ³ (2020)	<i>The Effect of Career Development and Servant Leadership on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable in the Employment Agency and Human Resources Development Denpasar City</i>	pengembangan karir, kepemimpinan, motivasi kerja, kinerja karyawan	Pegawai tetap di Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia di kota Denpasar	Analisis SEM PLS.	1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2.	Samuel Egenius ¹ ; Boge Triatmanto ² ; Mohamad Natsir ² (2020)	<i>The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance Through Loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan</i>	Kepuasan Kerja, Loyalitas dan Kinerja Karyawan	Sampel dalam penelitian ini adalah 68 karyawan	Analisis deskriptif dan analisis jalur (Path Analysis).	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
3.	Endang Saefuddin Mubarak (2019)	<i>The Effect of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction</i>	Budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan	Sampel penelitian sebanyak 60 responden dengan menggunakan metode sampling.	Analisis jalur dengan metode deskriptif dan eksplanatori-kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Demikian pula budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh langsung signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja mampu memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung budaya organisasi

2.2. Landasan Teori

Di dalam landasan teori menjelaskan mengenai teori Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

2.2.1 Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah kesediaan untuk melakukan upaya tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu. Silalahi & Sembiring (2020:497) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi terhadap kinerja pegawai. Artinya setiap peningkatan motivasi yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan menghasilkan peningkatan kinerjanya.

Menurut (Mubarok 2019:71) Motivasi pada dasarnya adalah suatu kekuatan yang mendorong individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan, yang ada secara internal atau eksternal, secara positif atau negatif untuk mengarahkan mereka mencapai tujuan. Motivasi merupakan proses psikologis yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan berupa sikap dan perilaku.

Menurut Faizah , Anak Agung Putu Agung, I Wayan Widnyana (2020:21746)

Indicator motivasi kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Aktualisasi diri merupakan kebutuhan naluriyah dalam diri manusia untuk melakukan yang terbaik yang mereka bisa.
- 2) Memberi apresiasi merupakan penilaian positif yang diberikan atasan terhadap karyawannya untuk sesuatu yang telah karyawan kerjakan

- 3) Kebutuhan sosial yaitu perasaan karyawan yang ingin dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, berpendapat, memberikan masukan dengan porsi wewenang yang diberikan oleh perusahaan.
- 4) Kebutuhan rasa aman adalah keinginan seseorang untuk mendapatkan perasaan aman dan nyaman dalam melakukan pekerjaan di dalam lingkungan kerja

Menurut Widodo (2015) dalam Syarifah *et al.*, (2022:166) indikator Motivasi Kerja sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan fisiologis merupakan suatu dorongan karyawan untuk bisa memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara bekerja untuk mendapatkan pendapatan yang baik
- 2) Kebutuhan keamanan adalah keinginan seseorang untuk mendapatkan perasaan aman dan nyaman dalam melakukan pekerjaan di dalam lingkungan kerja
- 3) Kebutuhan social, merupakan kebutuhan untuk diterima dengan baik dalam kelompok unit kerja sehingga tercipta hubungan yang harmonis
- 5) Aktualisasi diri merupakan kebutuhan naluriah dalam diri manusia untuk melakukan yang terbaik yang mereka bisa

Dalam penelitian ini, Peneliti merujuk definisi dan indikator dari Widodo (2015) dalam (Italiani *et al.*, 2022: 166).

2.2.2 Kepuasan Kerja

Menurut Irwansyah (2019) dalam Samuel Egenius (2020:481) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan puas seseorang ketika mendapatkan penghargaan dan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang telah terpenuhi atau sesuai harapan dalam mencapai tujuan organisasi.

(Sapta *et al.*, 2021 : 498) Kepuasan kerja juga merupakan proses pencapaian tingkat motivasi karyawan, menjadi lebih produktif dalam bekerja, dan bentuk kerja karyawan yang didorong oleh pemenuhan kebutuhannya. Kebutuhan pekerja yang dapat terpenuhi secara memadai merupakan rangsangan yang dapat memotivasi mereka untuk bekerja dengan nyaman dan optimal.

Menurut Rivai (2011) dalam (Kusuma *et al.* 2018 : 1249) Kepuasan Kerja dapat diukur menggunakan beberapa indicator di antaranya yaitu :

- 1) Pekerjaan itu sendiri, diartikan sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik dalam kesempatan untuk belajar bertanggung jawab
- 2) Pembayaran, diartikan sebagai perusahaan memberikan gaji kepada karyawannya di waktu yang tepat
- 3) Promosi, diartikan sebagai ajang karyawan berlomba-lomba memperbaiki citra kerjanya untuk bisa menaiki jabatan
- 4) Pengawasan, diartikan sebagai bentuk rasa kepedulian atasan kepada karyawannya dengan cara memberikan feedback kepada karyawan yang butuh pengawasan

- 5) Rekan kerja, diartikan sebagai sesama karyawan yang saling mendukung dalam pekerjaannya

Menurut Giau (2019) dalam I Ketut Setia Sapta *et al.*, (2021:499) indikator lain dari Kepuasan Kerja yaitu :

- 1) Pekerjaan yang menarik, artinya pekerjaan yang baru bagi karyawan, dimana karyawan bisa mengerjakan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah di berikan maka itu akan menjadi kepuasan tersendiri karena telah bisa mengerjakan hal baru dengan waktu yang tepat
- 2) Karir, yang artinya karir bisa memberikan kepuasan karyawan karena dengan bekerja sungguh-sungguh bisa membuahkan hasil yang baik dengan adanya kenaikan pangkat
- 3) Kenyamanan, karena dengan adanya kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja dan akan berdampak juga dengan kepuasan kerja karyawan
- 4) Hubungan dengan rekan kerja, dimana jika berlangsung baik akan memberi kepuasan pada karyawan untuk lebih leluasa melakukan pekerjaan dengan baik dan damai

Dalam penelitian ini, Peneliti merujuk definisi dan indikator dari Rivai (2011) dalam I Komang Oka Permadi *et al.*, (2018:1249)

2.2.3 Kinerja Karyawan

Santis *et al.*, (2018:481) mendefinisikan kinerja karyawan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi. Perusahaan perlu menyadari kemampuan

karyawan, mampu mengelolanya, dan pada gilirannya mampu menyelaraskan dengan seluruh strategi bisnis perusahaan. Smith *et al.*, (2018) menyatakan bahwa tujuan karyawan untuk menunjukkan kinerja terbaiknya di tempat kerja dapat mengurangi stres di lingkungan kerja. Ketika karyawan marah atau kecewa, kinerja mereka dalam bekerja akan menurun.

Menurut Rozarie (2017:64) menyebutkan “Penilaian kinerja karyawan perlu dilakukan dalam rangka pelayanan kepada konsumen/public sekaligus juga sebagai pedoman untuk menjadikan karyawan dapat dipromosikan ke jenjang yang lebih baik. Kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, oleh karena itu untuk memastikan apakah pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik diperlukan penilaian terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan”.

Menurut Faizah *et al.*, (2020:21746) Indikator dari Kinerja Karyawan yaitu :

- 1) Kuantitas adalah hal-hal yang dapat dihitung berdasarkan jumlahnya
- 2) Kualitas adalah sesuatu yang tidak dapat dihitung dengan pasti, sehingga tidak memiliki nilai indikasi yang pasti
- 3) Ketepatan waktu adalah kemampuan seseorang dalam mengelola waktu dan kesempatan untuk membuat keputusan dan pekerjaan berdasarkan *deadline*
- 4) Absensi adalah tingkat kehadiran karyawan untuk mengukur tingkat partisipasinya dalam bekerja di suatu perusahaan
- 5) Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang dalam menciptakan kekompakan sehingga dapat meningkatkan rasa kerjasama antar karyawan

- 6) Tanggung jawab adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu

Menurut Robbins (2006) dalam I Komang Oka Permadi *et al.*, (2018:1249) Kinerja Karyawan memiliki indikator yang meliputi :

- 1) Kualitas pekerjaan adalah pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan standar dan pedoman perusahaan.
- 2) Efektivitas kerja adalah sejauh mana karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan
- 3) Ketepatan waktu adalah keharusan karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dengan tetap menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan *jobdesk* yang telah diberikan perusahaan
- 4) Pertanggung jawaban adalah keharusan karyawan dalam menjaga informasi serta melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan
- 5) Keinginan untuk berkembang adalah sikap dan pemikiran untuk melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik dari yang sebelumnya.

Dalam penelitian ini, Peneliti merujuk definisi dan indikator dari Robbins (2006) dalam I Komang Oka Permadi *et al.*, (2018:1249)

2.3 Hubungan antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian Nurhani *et al.*, (2015), Wirawan (2017) dalam Faizah *et al.*, (2020) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagaimana dikemukakan oleh Rees & McBrain (2007), Robbins (2003), dan Greenberg & Baron (2003). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Langi *et al.*, (2015), Mappamiring (2012), Bangun dkk. (2018), Ali dkk. (2016), Mubarak dan Putra (2018), Cong dan Van (2013) dan Widyaningrung (2011). Dalam Endang Saefuddin Mubarak (2019:)

Semakin termotivasi karyawan dalam bekerja, semakin tinggi kepuasan kerja mereka. Motivasi kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. 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 melaksanakan tugasnya. Rees & McBrain (2007), Robbins (2003), dan Greenberg & Baron (2003) dalam Endang Saefuddin Mubarak (2019:75) yang berdaya akan memberikan ide dan inisiatif bagi organisasi dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapinya.

2.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian Rees & McBrain (2007), Robbins (2003), dan Greenberg & Baron (2003). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Kadir dan Mamalia (2017), Langi et al. (2015), Bajpai dan Rajpol (2018), Sohail et al. (2014), Saleem dkk. (2010), Cong dan Van (2013), dan Ali et al. (2016). Dalam Endang Saefuddin Mubarak (2019:73) mengatakan Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang artinya motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut Ketut Ir Sudiardhita, (Ketut et al. 2018 : 18) Motivasi kerja sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk dapat mencapai kepuasan kerja yang tinggi meskipun sifatnya kepuasan kerja relatif atau berbeda antara satu orang dengan orang lain. Artinya apabila pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya menandakan tingkat kepuasan kerja juga semakin baik, sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi motivasi pegawai maka kepuasan kerja pegawai juga akan meningkat.

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan

Penelitian Irwansyah (2019) 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. Husni et al, (2018) mengemukakan bahwa untuk pencapaian loyalitas, kepuasan kerja karyawan biasanya dipenuhi terlebih dahulu di perusahaan. Menurut mereka, kepuasan kerja

saat ini diyakini berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi kinerja organisasi. Dalam Samuel Egenius et al., (2020:481)

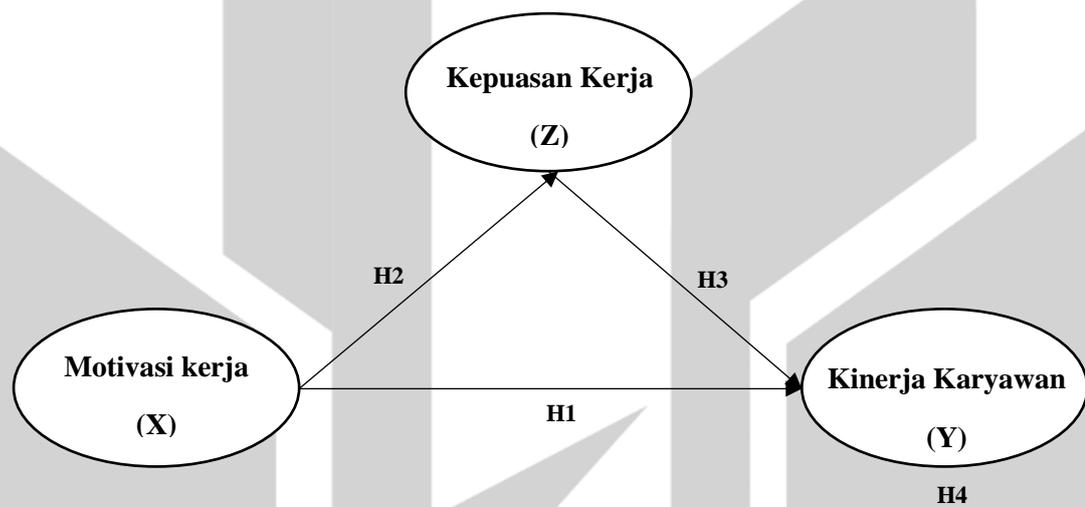
Endang (2019:76) mengemukakan semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendorong kemampuan karyawan untuk bekerja dengan baik, tanpa beban, tanpa tekanan, dan bekerja menjadi menyenangkan. Karyawan yang merasa puas baik dengan lingkungan kerja, sikap atasan, maupun sistem motivasi kerja yang diterapkan perusahaan, mereka akan berusaha bekerja secara maksimal sehingga kinerjanya meningkat dengan baik.

2.3.4 Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja

Endang (2019:76) mengemukakan Motivasi kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Posisi kepuasan kerja sebagai variabel intervening motivasi kerja dan kinerja karyawan memperkuat pengaruh langsungnya. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja ditentukan oleh kepuasan kerja. Kinerja karyawan akan meningkat secara optimal apabila mereka merasa puas dengan faktor-faktor yang mendorong motivasi kerja yang diberikan oleh organisasi. Motivasi kerja yang diberikan secara adil akan membuat karyawan puas dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, bahwa bisa dikaitkan antara Kepuasan Kerja, Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Sumber : Data diolah (2022)

Gambar 2.4

Kerangka Pemikiran Elinda Nofalia

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan landasan teori maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur

H2 : Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur

H3 : Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur

H4 : Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja pada karyawan perusahaan jasa di Jawa Timur

