

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan dalam era bisnis modern, bersaing cukup ketat dalam kondisi yang kompetitif, dinamis dan tidak pasti. Persaingan ini menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi dalam melakukan perubahan dan perkembangan yang terjadi melalui pengelolaan perusahaan, khususnya yang terkait dengan isu atau fenomena yang sedang terjadi pada saat ini.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada triwulan II tahun 2017 naik sebesar 5,01 persen terhadap triwulan II tahun 2016. Pertumbuhan ekonomi Indonesia ditopang oleh cukup kuatnya tingkat konsumsi domestik dan kemampuan pemerintah menjaga laju inflasi serta percepatan pembangunan infrastruktur yang dilakukan pemerintah juga menjadi salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia (sumber: BPS, 2017).

Pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang pada triwulan II tahun 2017 naik sebesar 4,00 persen terhadap triwulan II tahun 2016. Kenaikan tersebut terutama disebabkan oleh naiknya produksi industri barang logam, bukan mesin dan peralatannya, naik 10,86 persen; industri farmasi, produk obat kimia dan obat tradisional, naik 9,21 persen; dan industri bahan kimia dan barang dari bahan kimia, naik 8,98 persen. Secara kumulatif, pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (sumber: BPS, 2017).

Kondisi geografi dan demografi Indonesia yang sangat beragam akan membuat perusahaan perdagangan dan distributor harus menganalisa bagian-bagian disamping modal besar, SDM professional, teknologi informasi serta sistem yang tepat. Mengingat pangsa pasar Indonesia yang sangat besar dilihat dari jumlah penduduk lebih dari 250 juta jiwa dan pertumbuhan ekonomi 5,1% tahun 2016 akan membuat perusahaan perdagangan dan distributor memiliki prospek bisnis yang sangat menjanjikan (sumber: BPS 2016).

Berdasarkan BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) tercatat bahwa dalam sektor jasa (sektor tersier), realisasi investasi tercepat adalah pada bidang perdagangan dan jasa perbankan dimana tumbuh sebesar 27,6% rata-rata per tahun. Pada tahun 2012, realisasi investasi pada sektor ini mencapai Rp. 5,5 triliun dan tahun 2016 meningkat sebesar Rp. 13,5 triliun (sumber: BKPM 2016).

Beberapa perusahaan distributor yang sudah berhasil mengembangkan sayapnya di Indonesia antara lain Distributor Nestle, Distributor Unilever, Distributor P&G dan Distributor Mayora. Untuk memanfaatkan begitu luasnya pilihan peluang pertumbuhan yang tersedia, perusahaan-perusahaan perlu memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pergeseran faktor yang mempengaruhi pasar dan operasional, terutama seputar sektor jasa distribusi. Fenomena persaingan bisnis ini memunculkan tantangan baru dan kesempatan perusahaan untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan perusahaan yang efektif melalui pengelolaan manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Upaya perusahaan perdagangan dan distributor dalam mengembangkan dan memenangkan persaingan pasar tentunya harus didorong oleh sumber daya

manusia (SDM) yang professional. Hal ini menjadi tantangan utama bagi seorang manajer SDM. Menurut Schuker (1990) masalah utama yang dianggap sebagai isu penting yang berkaitan dengan SDM antara lain: mengelola SDM untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) SDM, mengelola diversitas tenaga kerja untuk meraih keunggulan kompetitif, mengelola SDM untuk menghadapi globalisasi. Tugas utama manajer dalam kondisi tersebut adalah mengarahkan dan mengatur program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan SDM perlu diterapkan untuk meningkatkan kompetensi SDM yang ada.

Salah satu tugas seorang manajer adalah mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja merupakan proses psikologis yang memberikan tujuan, arah, dan intensitas pada perilaku seorang karyawan. Oleh sebab itu, karyawan dianggap perlu untuk diberi motivasi agar senantiasa dapat berperan aktif dan berkontribusi maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar karyawan senantiasa memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah dengan diperhatikannya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Robbins (2008:107) Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu.

Setiap karyawan biasanya akan setia kepada pekerjaannya apabila partisipasi mereka dihargai dan didorong. Apabila pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait kepuasan kerja tidak dilaksanakan dengan baik maka akan banyak timbul permasalahan, antara lain: menurunnya produktivitas karyawan, tingginya tingkat absensi karyawan, dan akhirnya berdampak pada kecenderungan karyawan untuk keluar dari perusahaan akan meningkat. Semua permasalahan yang timbul berdampak negatif tentunya dan akan berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas perusahaan.

Upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan dikelola untuk dapat memotivasi kerja karyawan dalam memaksimalkan kinerjanya dan meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Secara umum tujuan utamanya memelihara karyawan untuk tetap datang bekerja dan memotivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi bagi perusahaan.

Menyadari arti pentingnya karyawan dalam suatu perusahaan, maka keberadaannya perlu dilindungi dalam hal keamanan, kesehatan dan kesejahteraan (Susanto, 2001). Karyawan dalam bekerja mendambakan suatu kepuasan kerja, baik itu dari segi materil maupun segi moril. Kerja merupakan suatu sarana untuk mencapai terpenuhinya kepuasan pribadi dengan jalan memperoleh kekuasaan dan menggunakan kekuasaan untuk orang lain. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sifat individual. Setiap pekerja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan pandangannya masing-masing. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan dalam tiap individu.

Berdasarkan hasil penelitian Frederick Herzberg dalam Hasibuan (2010:108) menyatakan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam memotivasi karyawan adalah hal-hal yang mendorong karyawan untuk termotivasi, hal-hal yang dapat mengecewakan karyawan dan tindakan atas karyawan yang kecewa.

Herzberg dalam Hasibuan (2010:109) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan yaitu *Hygiene Factors* dan *Motivator Factors*.

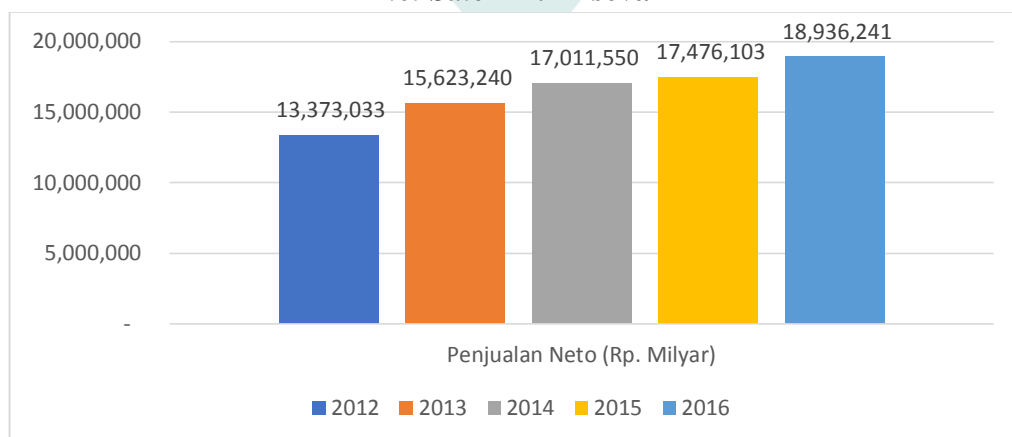
Teori dua faktor menekankan bahwa dalam perencanaan pekerjaan harus diusahakan sedemikian rupa, agar kedua faktor, *hygiene factors* dan *motivator factors* dapat dipenuhi, sehingga tercipta kepuasan kerja karyawan yang akan berdampak positif sehingga karyawan dapat berperan aktif dan berkontribusi maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Faktor-faktor *hygiene* dan faktor-faktor *motivator* tentunya bisa menjadi pendorong dalam upaya peningkatan kepuasan kerja seorang karyawan dalam bekerja.

PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk. merupakan salah satu perusahaan jasa distribusi dan perdagangan di Indonesia. PT. Enseval mulai beroperasi sejak tahun 1973 pada saat dipisahkannya fungsi distribusi dari fungsi pemasaran dan produksi PT Kalbe Farma Tbk,. Sejalan dengan perkembangan usaha, PT Enseval tidak hanya mendistribusikan produk farmasi saja, namun juga produk konsumen dan alat-alat kedokteran. PT Enseval juga menjadi agen dan distributor bahan-bahan baku untuk industri-industri farmasi, kosmetik dan makanan.

PT. Enseval (perseroan dan entitas anak) pada saat ini telah memiliki 72 cabang yang tersebar dari Banda Aceh sampai ke Jayapura, didukung dengan infrastruktur yang sangat memadai guna menunjang kelancaran operasional logistik. Fasilitas ini berupa 2 pusat distribusi regional berupa gudang besar yang berada di Jakarta dan Surabaya. Masing-masing cabang memiliki gudang dan armada pengiriman serta personil lengkap guna menunjang kegiatan operasional dan keperluan pihak prinsipal serta pelanggan.

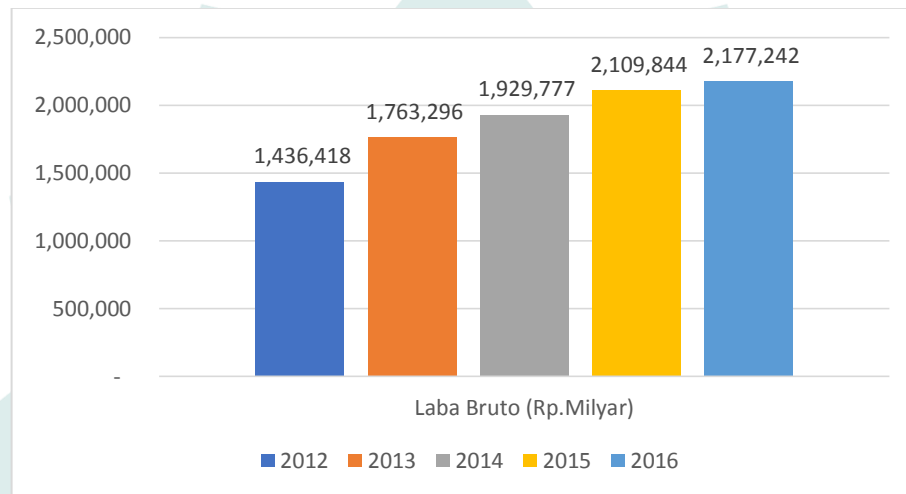
Pada tahun 2016, Penjualan neto perusahaan tumbuh sebesar 8,36%, pertumbuhan laba bruto perseroan di tahun 2016 mencapai 3,19% dibandingkan dengan pencapaian di tahun 2015 serta peningkatan laba bruto perseroan berkontribusi terhadap pertumbuhan laba tahun berjalan yang mencapai 1,64%, dari Rp547,17 miliar pada tahun 2015, menjadi Rp556,12 miliar pada tahun 2016 (Sumber: *Annual Report* PT. Enseval 2016).

Gambar 1.1
Net Sale PT. Enseval



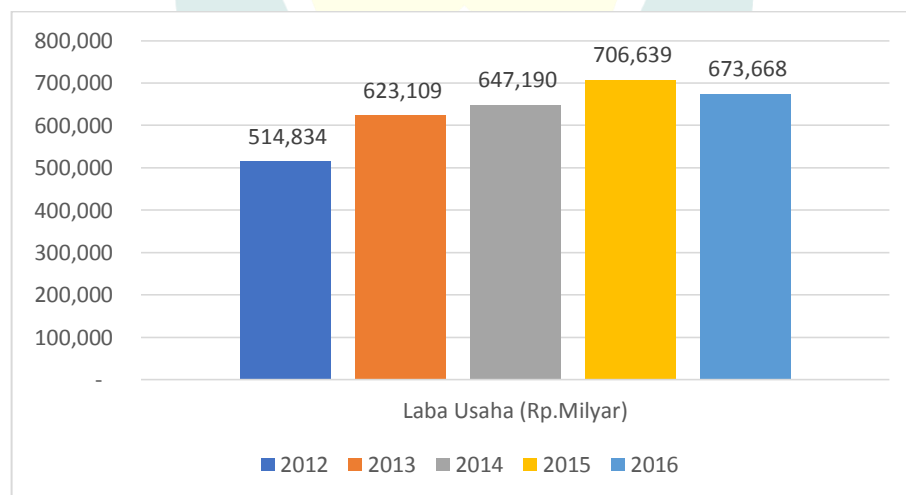
Sumber: *Annual Report* PT. Enseval 2016
(Gambar dan data, dibuat dan diolah oleh peneliti)

Gambar 1.2
Gross Profit PT. Enseval



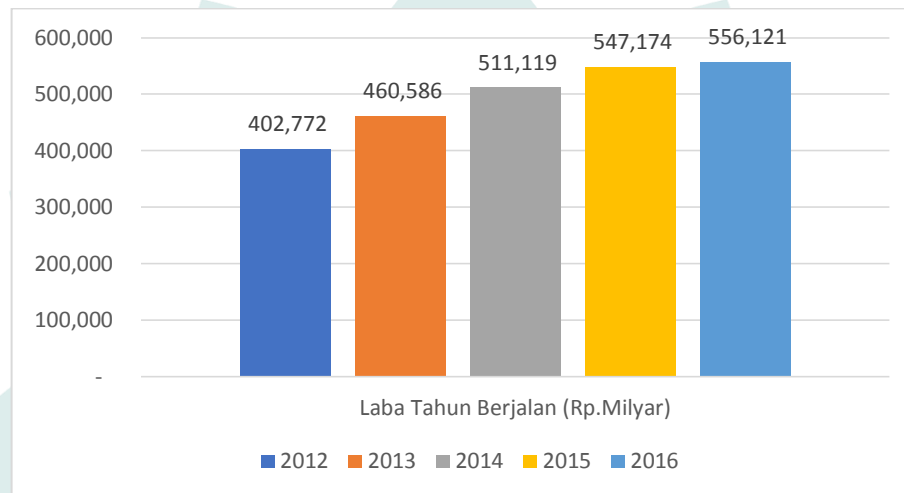
Sumber: *Annual Report* PT. Enseval 2016
(Gambar dan data, dibuat dan diolah oleh peneliti)

Gambar 1.3
Operating Income PT. Enseval



Sumber: *Annual Report* PT. Enseval 2016
(Gambar dan data, dibuat dan diolah oleh peneliti)

Gambar 1.4
Profit For The Year PT. Enseval



Sumber: *Annual Report* PT. Enseval 2016
(Gambar dan data, dibuat dan diolah oleh peneliti)

Berdasarkan *Annual Report* Tahun 2016 di atas, sebagai perusahaan besar PT. Enseval tentunya harus mempertahankan *trend* positif perusahaan bahkan lebih ditingkatkan lagi. Dengan didukung SDM yang berkualitas, PT. Enseval sangat memperhatikan aspek manajemen sumberdaya manusia, terlihat dari beberapa penghargaan yang telah didapat. Pada tahun 2016 PT. Enseval mendapatkan penghargaan *Best CEO Commitment of Human Capital Development, Best of Engagement IHCS, Top 3 Best of all HC Criterias, Best of Human Initiatives, HC Index Effectiveness, Best Employee Net Promoter Score* dari Indonesia Human Capital Study (IHCS).

Keberhasilan PT. Enseval dalam mengelola manajemen sumberdaya manusia membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut, sejauh mana *hygiene factors* dan *motivator factors* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan di salah satu kantor cabang PT. Enseval yaitu

Kantor PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2. Peneliti melakukan pra *survey* terlebih dahulu untuk memperoleh informasi melalui kuisisioner, pra *survey* dilakukan pada tanggal 15 November 2017 pada karyawan PT. Enseval sebanyak 10 responden dari jumlah total 35 karyawan di kantor PT. Enseval Putera Megatrading Bandung 2. Hasil pra *survey* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey

No	Pernyataan	Responden										Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Cara perusahaan menerapkan kebijakan.	STP											0
		TP							X				1
		B			X	X	X	X	X				5
		P		X							X	X	3
		SP	X										1
2	Kecakapan pemimpin membuat keputusan.	STP											0
		TP											0
		B				X				X			2
		P	X	X	X		X	X				X	6
		SP							X		X		2
3	Kesempatan menceritakan pekerjaan saya kepada orang lain.	STP											0
		TP											0
		B		X			X	X	X	X			5
		P			X	X					X		3
		SP	X									X	2
4	Tempat dan lingkungan kerja (ruangan nyaman, tempat parkir karyawan aman, dsb.)	STP											0
		TP											0
		B				X		X		X	X	X	5
		P		X			X		X				3
		SP	X		X								2
5	Gaji yang saya terima dengan pekerjaan yang saya kerjakan sebanding	STP											0
		TP											0
		B		X		X	X	X	X		X	X	7
		P	X		X					X			3
		SP											0
6	Perasaan dihargai (jabatan) oleh atasan/rekan kerja/bawahan	STP											0
		TP											0
		B						X		X			2
		P		X	X	X	X		X				5

		SP	X								X	X	3	
7	Dapat bekerja terus sepanjang waktu (keamanan posisi pekerjaan di perusahaan)	STP											0	
		TP											0	
		B					X			X	X	X	4	
		P		X		X		X	X					4
		SP	X		X									2
8	Hadiah (insentif/piagam) yang saya terima bila pekerjaan saya dapat dikerjakan dengan baik.	STP											0	
		TP											0	
		B		X			X					X	3	
		P	X		X	X		X		X	X			6
		SP							X					1
9	Pengakuan yang diakui oleh atasan karena pekerjaan dikerjakan dengan baik	STP											0	
		TP											0	
		B							X				X	2
		P	X	X	X	X	X	X		X	X			8
		SP												0
10	Dapat mengerjakan sesuatu (pekerjaan) sesuai dengan pertimbangan saya	STP											0	
		TP											0	
		B						X			X	X	3	
		P		X	X	X	X		X	X				6
		SP	X											1
11	Kesempatan mengerjakan pekerjaan sendirian.	STP											0	
		TP											0	
		B											0	
		P		X	X	X	X			X	X	X	7	
		SP	X					X	X					3
12	Kesempatan promosi dalam pekerjaan saya.	STP											0	
		TP	X					X	X					3
		B		X		X	X			X	X			5
		P			X							X		2
		SP												0

(Tabel dibuat dan diolah oleh peneliti, 2017)

Peneliti menilai kepuasan kerja karyawan itu dilihat dari indikator kepuasan kerja diantaranya; kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan sikap atasan dan kepuasan dengan rekan kerja.

Berdasarkan hasil pra *survey* diatas ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. EPM Cabang Bandung 2, Aspek pekerjaan yang ditanyakan terkait

kepuasan dengan gaji: responden merasa puas sebanyak 3 penilaian, responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 7 penilaian.

Aspek pekerjaan yang ditanyakan terkait pekerjaan itu sendiri: responden merasa sangat puas sebanyak 1 penilaian, responden merasa puas sebanyak 6 penilaian. responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 3 penilaian,

Aspek pekerjaan yang ditanyakan terkait kepuasan dengan promosi: responden merasa puas sebanyak 2 penilaian, responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 5 penilaian, responden merasa tidak puas sebanyak 3 penilaian.

Aspek pekerjaan yang ditanyakan terkait kepuasan dengan sikap atasan: responden merasa sangat puas sebanyak 2 penilaian, responden merasa puas sebanyak 6 penilaian. responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 2 penilaian.

Aspek pekerjaan yang ditanyakan terkait kepuasan dengan rekan kerja: responden merasa sangat puas sebanyak 2 penilaian, responden merasa puas sebanyak 3 penilaian. responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 5 penilaian.

Berdasarkan jumlah hasil penilaian di atas, dilihat dari 5 aspek kepuasan kerja yang ditanyakan: responden merasa sangat puas sebanyak 5 penilaian, responden merasa puas sebanyak 20 penilaian, responden ragu/tidak dapat

menentukan apakah merasa puas atau tidak puas sebanyak 22 penilaian dan responden merasa tidak puas sebanyak 3 penilaian.

Jika dilihat dari jumlah penilaian tertinggi menunjukkan bahwa karyawan merasa ragu terhadap kepuasan kerja, khususnya pada indikator kepuasan dengan gaji, promosi dan rekan kerja. Ini dibuktikan dengan jawaban tertinggi sebanyak 22 penilaian responden ragu/tidak dapat menentukan apakah merasa puas atau tidak puas pada aspek pekerjaan kepuasan kerja yang telah ditanyakan. Dengan tingginya jawaban responden tersebut, maka peneliti menilai bahwa diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui kondisi riil kepuasan kerja karyawan di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2.

Peneliti menduga bahwa *hygiene factors* dan *motivator factors* menjadi penyebab yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil pra *survey* tersebut jika dikaitkan dengan *two factors theory* dari Herzberg yang menjadi variabel bebas bagi peneliti, bisa dikatakan dapat menggambarkan apa yang menjadi pemikiran utama Herzberg. Indikator kepuasan dengan gaji dan kepuasan dengan rekan kerja yang merupakan faktor diluar pekerjaan (ekstrinsik pekerjaan) berhubungan erat dengan ketidakpuasan kerja yang condong pada karakteristik *hygiene factors*. Sedangkan indikator kepuasan akan pekerjaan itu sendiri yang merupakan faktor didalam pekerjaan (intrinsik pekerjaan) berhubungan erat dengan kepuasan kerja yang condong pada karakteristik *motivator factors*, ini yang dibuktikan dengan puasnya karyawan pada indikator tersebut.

Herzberg dalam Robbins (2003:212) yang menegaskan bahwa faktor-faktor tertentu secara konsisten dikaitkan pada kepuasan kerja dan yang lain pada

ketidakpuasan kerja. Apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung menghubungkan dengan karakteristik *motivator factors* yang tampaknya selalu dikaitkan dengan kepuasan kerja. Di sisi lain, bila karyawan merasa tidak puas, mereka cenderung menghubungkan dengan karakteristik *hygiene factors*.

Berdasarkan latarbelakang di atas, peneliti tertarik dan memandang perlu untuk melakukan pengkajian yang lebih mendalam, khususnya jika dilihat pada tingginya jawaban karyawan PT. Enseval yang belum bisa menentukan apakah merasa puas atau tidak puas pada aspek kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan promosi dan kepuasan dengan rekan kerja, maka diperlukan penelitian yang lebih komprehensif melalui judul “**Pengaruh *Hygiene Factors* dan *Motivator Factors* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2)**”.

B. Identifikasi Masalah

Hasil pra *survey* yang dilakukan oleh peneliti, karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2 pada aspek kepuasan kerja menunjukkan bahwa karyawan merasa ragu dan tidak dapat menentukan apakah dirinya puas atau tidak puas pada aspek pekerjaan yang ditanyakan, khususnya pada indikator kepuasan dengan gaji, promosi dan rekan kerja.

Dalam pandangan peneliti, aspek *hygiene factors* maupun *motivator factors*, tentunya harus bisa dikontrol oleh perusahaan. Perlu dipahami bersama bahwa sumber-sumber ketidakpuasan adalah *hygiene factors*. Oleh sebab itu,

peneliti menganggap bahwa masalah yang timbul dianggap penting, diperlukan tindakan tepat dalam melaksanakan pemeliharaan pada *hygiene factors* dan *motivator factors* yang dilakukan oleh perusahaan dan peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.

C. Rumusan Masalah

Maka dari identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *hygiene factors* terhadap tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2?
2. Apakah terdapat pengaruh *motivator factors* terhadap tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2?
3. Seberapa besar pengaruh *hygiene factors* dan *motivator factors* secara simultan terhadap tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Hygiene Factors* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2

2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Motivator Factors* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Hygiene Factors* dan *Motivator Factors* secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat ganda, selain manfaat secara teoritis juga mempunyai manfaat secara praktis:

1. Teoritis

a. Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait *hygiene factors* dan *motivator factors* dari teori dua faktor Frederick Herzberg, kepuasan kerja karyawan. Selain itu penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi yang baik pada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan subyek penelitian yang sama.

b. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau khasanah pustaka akademis pada umumnya dan UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada khususnya dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan dikemudian hari.

2. Praktis

a. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk melatih peneliti dalam berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu manajemen, khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia (MSDM).

b. Perusahaan yang diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi bagi perusahaan, khususnya manajer SDM untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar lebih termotivasi dan produktif

F. Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang mengenai kinerjanya yang merupakan evaluasi dari karakteristik pekerjaan tersebut (Robbins, 2008:107). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja, Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2010:92). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dua faktor (*two factor theory*) yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg.

Berdasarkan penelitian Herzberg dalam Robbins (2003:212) adanya kontinum dual; lawan kepuasan adalah tidak ada kepuasan, dan lawan ketidakpuasan adalah tidak ada ketidakpuasan, serta menyimpulkan bahwa jawaban yang diberikan orang-orang ketika mereka merasa senang mengenai pekerjaan mereka secara bermakna berbeda dari jawaban yang diberikan ketika mereka merasa tidak senang. mengatakan bahwa prinsip dari teori dua faktor bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Jika seorang karyawan berhasil mencapai hasil kerja yang diharapkan, maka karyawan tersebut akan merasa puas dalam pekerjaannya, tetapi sebaliknya jika ia belum berhasil mencapai hasil kerja yang diharapkan maka akan timbul perasaan tidak ada kepuasan dalam dirinya, berbeda dengan tidak puas.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen (*hygiene factors* dan *motivator factors*) dan variabel terikat (kepuasan kerja). Pengukuran akan dilakukan terhadap indikator-indikator dari setiap variabel. Masing-masing indikator akan dijabarkan dalam beberapa item. Variabel *hygiene factors* akan diukur dengan indikator *company policy and administration, supervision, interpersonal relationship, working conditions, salary, status* dan *security*. Variabel *motivator factors* akan diukur dengan indikator *achievement, recognition for achievement, the work itself, responsibility* dan *growth or advancement*. Sedangkan variabel kepuasan kerja akan diukur dengan indikator kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan sikap atasan, kepuasan dengan rekan kerja.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu sebagaimana yang telah dibahas diatas, maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:

1. *Hygiene Factors* (X₁) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Berangkat dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya, yang banyak ditemukan temuan yang sangat variatif. Berdasarkan latar belakang, analisis teori dan hasil penelitian serta model konseptual yang dikemukakan di atas, maka dapat dicarikan solusi dari permasalahan penelitian. Yang pertama adalah masalah *hygiene factors* yang merupakan teori dua faktor dari Herzberg. Apakah hasil dari penelitian ini akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2 atau tidak. Pemberian motivasi yang cocok oleh pimpinan untuk para pegawai cenderung akan menimbulkan kepuasan pada diri pegawai, sehingga terciptalah keikhlasan pegawai dalam bekerja. Karena hubungan seseorang dengan pekerjaannya sangat mendasar dan karena itu sikap seseorang terhadap pekerjaannya itu sangat mungkin menentukan kepuasan atau ketidakpuasan dalam pekerjaan (Herzberg dalam Muslih, 2011). Seperti halnya yang ditemukan oleh Cristhofer dan Maya (2015) yang menyatakan bahwa *hygiene factors* berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

2. *Motivator Factors* (X₂) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Hipotesis kedua menganalisa mengenai teori dua faktor yang kedua yaitu *motivator factors*. Apakah hasil dari penelitian ini akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2 atau tidak. Dengan seringnya pegawai atau karyawan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik, akan meningkatkan kualitas dan kepuasan kerja yang diinginkan,

karena kuat lemahnya dorongan atau motivasi kerja seseorang akan menentukan besar kecilnya kepuasan kerja (As'ad, 1996). Herzberg berpendapat bahwa apabila para manajer ingin memberikan motivasi pada bawahannya, yang perlu ditekankan adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa puas, yaitu dengan mengutamakan faktor-faktor motivasional yang bersifat internal (Noermijati dalam Muslih, 2011). Juga seperti yang ditemukan oleh Febi dan Asih (2014), Christofer dan Maya (2015) Khansa (2015) dan Stevanus (2015) bahwa *motivator factors* mempengaruhi kepuasan kerja.

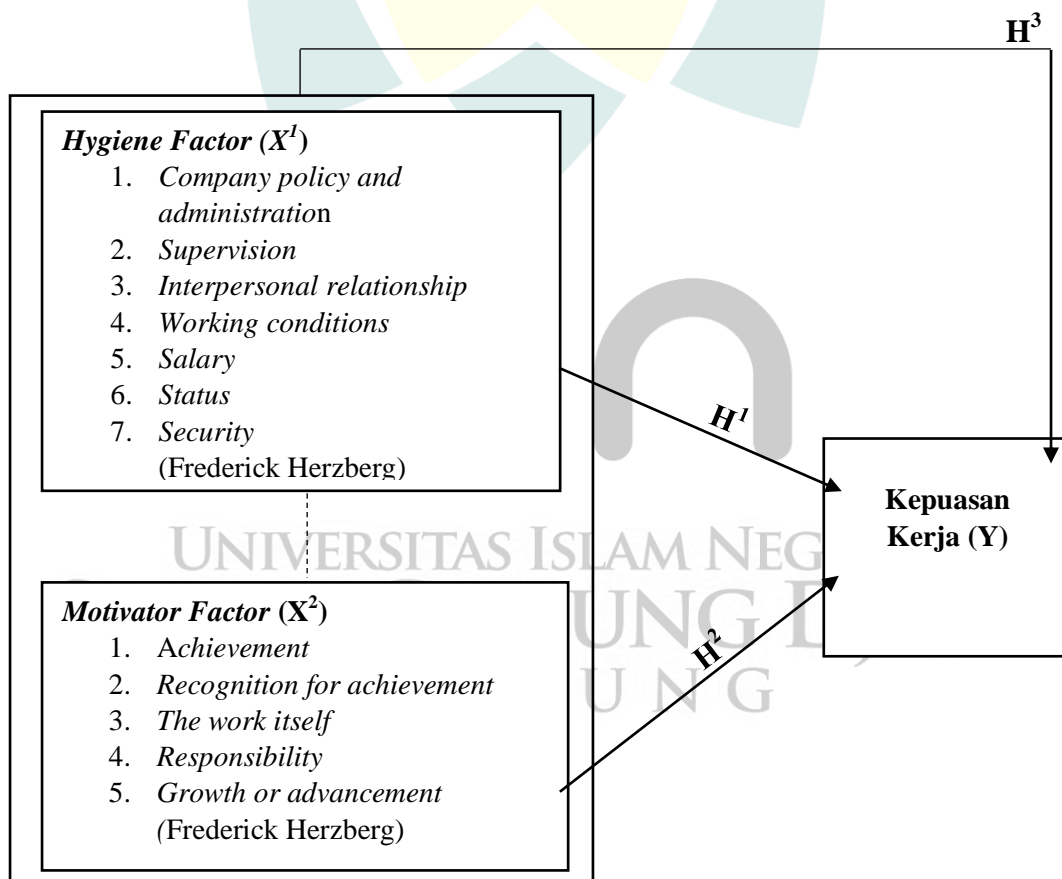
3. *Hygiene Factors* (X₁) dan *Motivator Factors* (X₂) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Hipotesis ketiga menganalisa mengenai kedua variabel dari teori dua faktor yaitu *hygiene factors* dan *motivator factors*. Seberapa besar pengaruh secara simultan dari penelitian ini terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Bandung 2. Herzberg dalam Robbins (2003) menyimpulkan bahwa jawaban yang diberikan orang-orang ketika mereka merasa senang mengenai pekerjaan mereka secara bermakna berbeda dari jawaban yang diberikan ketika mereka merasa tidak senang. Karakteristik-karakteristik tertentu secara konsisten dikaitkan pada kepuasan kerja dan yang lain pada ketidakpuasan kerja. *Motivator factors* tampaknya dikaitkan dengan kepuasan kerja. Bila mereka yang ditanyai merasa senang mengenai pekerjaan mereka, mereka cenderung menghubungkan karakteristik ini ke diri mereka sendiri. Di pihak lain, bila mereka tidak puas, mereka cenderung dikaitkan dengan *hygiene factor*. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditemukan oleh Febi dan Asih (2014),

Steavanius (2015) dan Chirsthofer dan Maya (2015) menyatakan bahwa variabel *hygiene factors* dan *motivator factors* secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

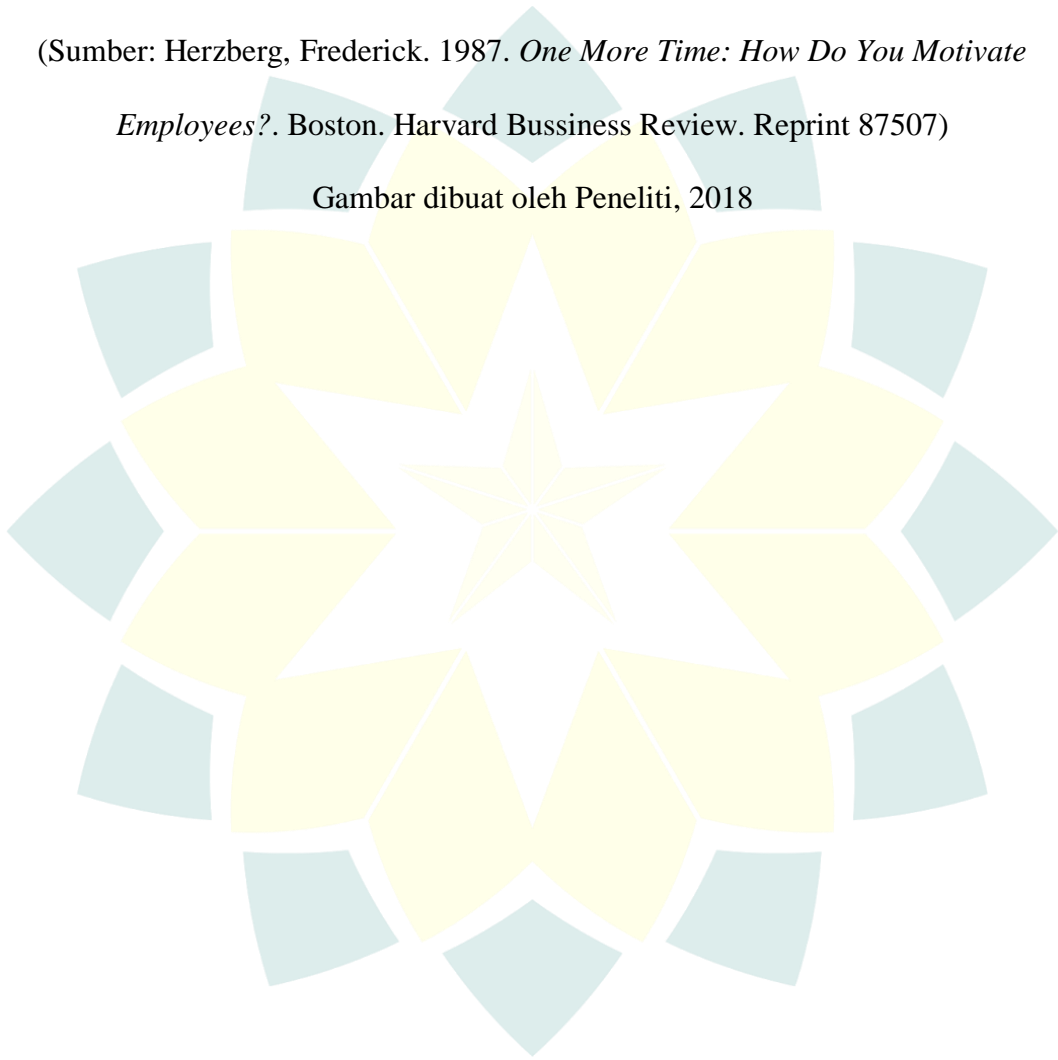
Dari uraian kerangka pemikiran di atas dapat dipahami bahwa *two factors theory* Frederick Herzberg memiliki dua dimensi yaitu, *hygiene factors* dan *motivator factors*. Lalu apakah dua dimensi tersebut secara simultan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, maka untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, dibuat suatu paradigma penelitian yang akan menjadi arahan dalam melakukan pengumpulan data serta analisisnya. Secara sistematis skema penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.5
Kerangka Pemikiran



(Sumber: Herzberg, Frederick. 1987. *One More Time: How Do You Motivate Employees?*. Boston. Harvard Business Review. Reprint 87507)

Gambar dibuat oleh Peneliti, 2018



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
1.	Basthoumi (2012)	Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di PT Sang Hyang Seri (Persero) Regional III Malang	Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Kepuasan Kerja	Berdasarkan hasil analisis data, motivasi intrinsik (faktor motivator) dan motivasi ekstrinsik (faktor hygiene), keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Yang berarti semakin tinggi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik pegawai, maka kepuasan kerja semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik pegawai, maka kepuasan kerja semakin rendah	Penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terdapat persamaan yaitu menganalisis teori dua faktor sebagai variabel X terhadap Y. dan terdapat perbedaan seperti populasi, sampel, dan objek penelitian.
2.	Febi dan Asih (2014)	Faktor-Faktor Hygiene dan Motivator: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Baptis Batu	Faktor Hygiene, Faktor Motivator, dan Kepuasan Kerja	Dalam hasil analisis ini, ditemukan bahwa faktor hygiene secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan faktor motivator secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Lalu faktor motivator merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan kerja. Adapun hasil analisis menunjukkan faktor hygiene dan faktor motivator secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja	Penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terdapat persamaan yaitu variabel X dan Y. dan terdapat perbedaan seperti populasi, sampel, dan objek penelitian.
3.	Khansa (2015)	Pengaruh Program Pelatihan, Faktor Motivator, Dan Hygiene Terhadap Kepuasan Kerja	Program Pelatihan, Faktor Hygiene, Faktor	Faktor motivator berpengaruh signifikan secara pasial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Wahana Era Sejahtera kantor cabang Malang, Faktor hygiene tidak berpengaruh	Penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terdapat persamaan yaitu variabel x2, x3, Y sama, dan memiliki perbedaan pada populasi, sampel dan obyek yang diteliti.

		Karyawan PT. Wahana Era Sejahtera Kantor Cabang Malang	Motivator, dan Kepuasan Kerja	signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan, perlu perbaikan dalam sistem gaji maupun kompensasi yang dimiliki oleh PT. Wahana Era Sejahtera kantor cabang Malang. Faktor motivator berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Wahana Era Sejahtera kantor cabang Malang. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan PT. Wahana Era Sejahtera kantor cabang Malang telah menerapkan dengan baik program pelatihan, faktor motivator, dan hygiene sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan	
4.	Stevianus (2015)	Pengaruh Faktor Hygiene Dan Motivator Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Rianto Prima Jaya	Faktor Hygiene, Faktor Motivator, dan Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Hygiene memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Rianto Prima Jaya., sedangkan variabel Motivator memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan. Korelasi / hubungan antara faktor Hygiene dan Motivator dengan Kepuasan Kerja karyawan PT. Rianto Prima Jaya adalah cukup tinggi sebesar ($r = 0.710$) dimana Adjusted R square adalah sebesar 0.710 hal ini berarti 71% dari variasi variable dependent Kepuasan Kerja karyawan Pada PT. Rianto Prima Jayayang dapat dijelaskan oleh variabel independent Hygiene dan Motivator, sedangkan sisanya sebesar 0,290 atau 29% dijelaskan oleh	Penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terdapat persamaan yaitu variabel X dan Y. dan terdapat perbedaan seperti populasi, sampel, dan objek penelitian.

				Variabel-variabel lain diluar variabel yang ada.	
5.	Christhofer dan Maya (2015)	Pengaruh Teori Dua Faktor Frederick Herzberg (Hygiene Dan Motivator Faktor) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Perusahaan Ritel Infinite Apple Premium Reseller Surabaya	Faktor Hygiene, Faktor Motivator, dan Kepuasan Kerja	Faktor <i>hygiene</i> (X1) dan faktor <i>motivator</i> (X2) secara simultan mempengaruhi variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y). Variabel bebas faktor <i>hygiene</i> (X1) berjumlah lebih besar dari koefisien regresi (beta) variabel bebas faktor <i>motivator</i> (X2). Hal ini berarti variabel bebas faktor <i>hygiene</i> (X1) yang mempunyai pengaruh secara dominan. Faktor <i>hygiene</i> dan faktor <i>motivator</i> hanya berpengaruh sebesar 27% terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan (Y)	Penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terdapat persamaan yaitu variabel X dan Y. dan terdapat perbedaan seperti populasi, sampel, dan objek penelitian.

(Tabel dibuat oleh peneliti, 2018)

G. Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran maka dapat diambil suatu hipotesis yang menyatakan bahwa :

1. Hipotesis 1

H_0 : tidak terdapat pengaruh *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.

H_a : terdapat pengaruh *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Hipotesis 2

H_0 : tidak terdapat pengaruh *motivator factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.

H_a : terdapat pengaruh *motivator factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Hipotesis 3

H_0 : tidak terdapat pengaruh *hygiene factors dan motivator factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.

H_a : terdapat pengaruh *hygiene factors dan motivator factors* terhadap kepuasan kerja karyawan.