

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini tepatnya saat peranan teknologi yang sudah merambah ke dunia bisnis, semua perusahaan terpaksa saling berkompetisi dalam meningkatkan pelayanannya agar selalu *up-to-date* guna mempertahankan keberadaan perusahaan di bidang bisnis ritel. Setiap perusahaan menginginkan pegawainya agar menyiapkan kerja sesuai bidangnya. Karena, kesuksesan perusahaan untuk mewujudkan tujuannya ditentukan ketersediaan karyawan profesional dibidangnya sehingga kinerja perusahaan lebih optimal. Dengan demikian, karyawan dapat menjadi penentu utama kesuksesan perusahaan, seperti melalui aktivitas *planning, organizing, actuating & controlling* yang penting dilakukan oleh karyawan pada perusahaan dalam mewujudkan tujuannya.

Perusahaan yang efektif dapat diketahui melalui kegiatan menjalankan usahanya jika dipenuhi oleh persiapan kinerja pegawai yang sama dengan apa yang diperlukan oleh perusahaannya. Karenanya, tiap pegawai diminta lebih mengoptimalkan kinerjanya untuk membuat operasional perusahaannya menjadi lebih efektif.

Kinerja perusahaan dapat tercapai secara maksimal apabila perusahaan menerapkan manajemen kinerja secara proporsional pada karyawannya sesuai program kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan selain itu perlu mengantisipasi terhadap adanya tuntutan eksternal perusahaan yang berkembang sejalan dengan bidang pekerjaan perusahaan.

Tenaga dan pemikiran yang dilaksanakan karyawan secara optimal dalam melaksanakan pekerjaan perusahaan merupakan kinerja karyawan, (Handoko, 2001). Kinerja karyawan yang baik merupakan prestasi yang diberikan karyawan untuk perusahaan dalam melakukan upaya guna mewujudkan tujuan perusahaan. Perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki etos kerja sehingga perusahaan berjalan efektif. Kinerja karyawan dapat diukur berdasarkan prestasi

kerja seseorang dengan melakukan penilaian secara periodik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh keadaan pekerjaan, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan lainnya (Siagian, 2002).

Kepuasan kerja adalah reaksi positif yang dilakukan oleh seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan di tempat kerjanya, karena pada intinya kepuasan kerja adalah hal yang sangat bersifat individu. Masing-masing orang atau individu pastinya tidak memiliki taraf kepuasan yang sama satu dengan yang lainnya, mereka memiliki taraf kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang mereka harapkan, standar, dan system nilai yang mereka anut. Kebanyakan individu pastinya merasa puas dengan pekerjaannya asalkan apa yang di kerjakannya telah sesuai dengan yang Ia harapkan dan sesuai dengan tujuannya dalam bekerja. Jika seseorang menginginkan sesuatu, artinya orang tersebut memiliki sebuah harapan dengan demikian dia termotivasi untuk mewujudkan harapan tersebut. Apabila harapan tersebut dapat di wujudkan atau terpenuhi harapannya, maka dirasakan kepuasannya. Kepuasan kerja menentukan kesesuaian antara harapan seseorang yang muncul dengan imbalan yang sesuai dengan pekerjaannya. Sehingga kepuasan kerja berhubungan erat dengan teori motivasi ,perjanjian, psikologis, dan juga teori keadilan (Robbins dan Judge, 2008:206).

Motivasi adalah dorongan untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya ataupun lingkungan sekitarnya. Motivasi berkaitan dengan perilaku atau tindakan seseorang dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan. Dalam konteks pekerjaan, motivasi adalah daya dorong dan semangat kerja bagi seorang karyawan untuk menghasilkan kinerja karyawan. Motivasi bertujuan untuk mendorong gairah dan semangat kerja karyawan (Hasibuan). Seorang karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik apabila terdapat motivasi kerja tersebut di dalamnya.

Observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 4 April 2021 ke PT. Griya Pratama dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bagian yang menangani Sumber Daya Manusia melalui pengajuan beberapa pertanyaan, dan

dibawah ini beberapa jawaban konkrit dari narasumber terkait dengan penelitian, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Bagaimana awal berdirinya PT. Griya Pratama?	<p>PT. Griya Pratama merupakan anak dari perusahaan PT. Akur Pratama yang menaungi toko yomart yang bergerak di bidang bisnis ritel. PT. Akur Pratama didirikan pada tahun 1972 oleh Bapak Gondosasmito yang dulu namanya adalah YOGYA, yang pada awalnya PT. Akur Pratama atau Yogya ini adalah sebuah toko batik yang berada di jl. Ahmad Yani, Kosambi, Kota Bandung yang luas tokonya pada waktu itu hanya sekitar 100 meter persegi dan hanya memilik 8 karyawan. Pada 28 Oktober 1982, karena keinginan kuat Bapak Gondosasmito serta keuletan, kerja keras dan berfikir jauh kedepan maka di lakukan inovasi atau pembenahan. Usaha tersebut dikelola dengan prinsip pelayanan yang orientasinya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen atau pelanggannya, sehingga dengan prinsip tersebut yang awalnya hanya toko batik berubah menjadi toko kelontongan yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Dengan berkembang pesatnya toko tersebut pada tanggal 28 Oktober 1982 Bapak Gondosasmito membuka cabang pertama yang beralamatkan di jl. Sunda Kota Bandung, sehinga pada tanggal tersebut menjadi hari besar bagi PT. Akur Pratama atau Yogya Group sebagai hari jadi atau hari lahirnya perusahaan</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
		<p>tersebut. Hingga akhirnya pada tahun 2003 PT. Akur Pratama membuat anak perusahaan yaitu PT. Griya Pratama yang sekarang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 263 Bandung. Tujuan PT. Akur Pratama membuat PT. Griya Pratama yaitu untuk mengelola dan menaungi Yomart. Hingga saat ini sudah ada 200 lebih toko Yomart tersebar di berbagai kota antara lain: Bandung, Tasikmalaya, Cimahi, Sumedang, Subang, Majalengka, Cirebon, Ciamis, Pangandaran, Sukabumi, Banjar dan terus mengembangkan bisnisnya hingga ke Jabodetabek.</p>
2.	<p>Bagaimana mengukur kinerja atau tolok ukur kinerja karyawan yang digunakan ?</p>	<p>Berkaitan dengan tolok ukur kinerja karyawan di PT. Griya Pratama, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan menerapkan prinsip disiplin, ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas, ketelitian, pola pengetahuan, sikap mental. 2. Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang di berikan dan rasa memiliki terhadap perusahaan.
3.	<p>Bagaimana terkait Kepuasan dan Motivasi yang diterapkan di PT. Griya Pratama?</p>	<p>Berkenaan dengan Kepuasan dan Motivasi yang diberikan oleh PT. Griya Pratama , antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pertemuan tentang pembinaan karyawan seperti kedisiplinan, pemahaman teknologi, pemahaman peraturan perusahaan, dan pengetahuan secara berkala. 2. Pelatihan internal dan eksternal seperti seminar / pendidikan yang dibiayai oleh Rumah Sakit Umum Pakuwon.

No.	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
		<p>3. Pemberian Upah Kerja / Gaji, THR, Insentip kerja, Promosi Jabatan, Tunjangan-tunjangan, Dispensasi kerja bagi Ibu Hamil.</p> <p>4. Umroh gratis bagi karyawan berprestasi.</p>

Sumber : PT. Griya Pratama Bandung, 2021.

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat memberikan gambaran tentang keberadaan PT. Griya Pratama merupakan anak dari perusahaan PT. Akur Pratama yang menaungi toko yomart yang bergerak di bidang bisnis ritel. PT. Akur Pratama didirikan pada tahun 1972 oleh Bapak Gondosasmito yang dulu namanya adalah YOGYA, yang pada awalnya PT. Akur Pratama atau Yogya ini adalah sebuah toko batik yang berada di jl. Ahmad Yani, Kosambi, Kota Bandung yang luas tokonya pada waktu itu hanya sekitar 100 meter persegi dan hanya memiliki 8 karyawan. Pada 28 Oktober 1982, karena keinginan kuat Bapak Gondosasmito serta keuletan, kerja keras dan berfikir jauh kedepan maka dilakukan inovasi atau pembenahan. Usaha tersebut dikelola dengan prinsip pelayanan yang orientasinya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen atau pelanggannya, sehingga dengan prinsip tersebut yang awalnya hanya toko batik berubah menjadi toko kelontongan yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Dengan berkembang pesatnya toko tersebut pada tanggal 28 Oktober 1982 Bapak Gondosasmito membuka cabang pertama yang beralamatkan di jl. Sunda Kota Bandung, sehingga pada tanggal tersebut menjadi hari besar bagi PT. Akur Pratama atau Yogya Group sebagai hari jadi atau hari lahirnya perusahaan tersebut. Hingga akhirnya pada tahun 2003 PT. Akur Pratama membuat anak perusahaan yaitu PT. Griya Pratama yang sekarang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 263 Bandung. Tujuan PT. Akur Pratama membuat PT. Griya Pratama yaitu untuk mengelola dan menaungi Yomart. Hingga saat ini sudah ada 200 lebih toko Yomart tersebar di berbagai kota antara lain: Bandung, Tasikmalaya, Cimahi, Sumedang, Subang, Majalengka, Cirebon, Ciamis, Pangandaran, Sukabumi, Banjar dan terus mengembangkan bisnisnya hingga ke Jabodetabek.

Dalam hal ini peneliti pada saat observasi di objek penelitian yaitu di PT. Griya Pratama Bandung menemukan beberapa kasus yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan Motivasi. Yaitu diantaranya ada beberapa karyawan atau pegawai yang sering mengalami keterlambatan dalam bekerja atau bahkan tidak masuk kerja atau mengisi presensi pada PT. Griya Pratama Bandung. Dan ada juga fasilitas dengan kekurangannya yaitu dengan ruangan yang tidak begitu luas dan kurangnya penerangan pada siang hari.

Adapun data hasil absensi selama satu tahun pada tahun 2020 PT. Griya Pratama Bandung yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Kehadiran Karyawan PT. Griya Pratama Bandung 2020

No	Bulan	Jumlah Keterlambatan (Orang)	Jumlah Tidak Masuk Kerja (Orang)
1	Januari	5	1
2	Februari	9	4
3	Maret	13	0
4	April	4	2
5	Mei	8	1
6	Juni	7	0
7	Juli	15	3
8	Agustus	9	2
9	September	12	1
10	Oktober	6	1
11	November	11	3
12	Desember	16	1
	Jumlah	115	19

Sumber : PT. Griya Pratama Bandung, 2020.

Dari data tabel diatas terjadi banyak sekali ketidakhadiran dan keterlambatan dalam setiap bulannya, hal ini diindikasikan adanya pengaruh dari kepuasan kerja dan motivasi terhadap pegawainya yang kemudian akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi tersebut. Maka berdasarkan hasil observasi awal tersebut, penulis mendapat informasi beberapa peristiwa yang selanjutnya akan diadakan penelitian antara lain :

1. Masih ada karyawan yang tidak melaksanakan tugas dan kewajibannya meskipun dengan berbagai alasan yang dapat dipertanggung jawabkan, akan tetapi hal ini berpengaruh terhadap aspek kinerja karyawan.
2. Tingkat tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan perlu ditingkatkan atas tugas yang dibebankan kepada karyawan agar kinerja karyawan tersebut optimal.
3. Tingkat pengetahuan karyawan/i perlu ditingkatkan melalui pelatihan / pendidikan secara profesional.

Berdasarkan data dan fenomena yang terjadi di PT. Griya Pratama ini. Ada ketertarikan untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Griya Pratama Bandung)”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yakni :

1. Adanya keterlambatan beberapa karyawan yang diindikasikan dari pengaruh kepuasan kerja dan motivasi.
2. Masih ada karyawan yang tidak melaksanakan tugas pada jam kerja yang telah ditentukan.
3. Masih adanya karyawan yang tidak masuk kerja di tiap bulanya dengan berbagai alasan.
4. Tingkat tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan belum optimal.
5. Pengetahuan karyawan dalam melaksanakan tugas perlu ditingkatkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan alasan-alasan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat keterkaitan antara

kepuasan kerja dan motivasi yang diberikan serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, dengan memfokuskan pada permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama ?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama ?
3. Seberapa besar Kepuasan Kerja dan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Griya Pratama Bandung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang, identifikasi masalah, dan rumusan masalah yang telah disajikan, maka berikut merupakan tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dan manfaat bagi PT. Griya Pratama Bandung sebagai bahan masukan yang bersifat konstruktif dalam upaya penyelenggaraan pelayanan di bidang bisnis ritel terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia.

2. Manfaat Akademis

- a. Kepentingan ilmu pengetahuan di Bidang Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

- b. Untuk penulis, kegiatan penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan sebagai bagian dari proses belajar mengajar sehingga dapat memahami aspek teoritis yang telah didapat dan aspek aplikatif di lapangan.

F. Ruang Lingkup

Sebagaimana diuraikan dalam rumusan masalah, maka untuk membatasi penelitian yang penulis lakukan di lapangan terfokus pada :

1. Penelitian ini terfokus dalam rangka menganalisa Pengaruh Kepuasan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung.
2. Sedangkan subjek yang diteliti hanya karyawan pusat PT. Griya Pratama Bandung.

G. Kerangka Berpikir

Konsepsi dalam memecahkan suatu masalah dengan menggunakan logika berpikir dapat dikatakan sebagai kerangka pemikiran, (Umma Sekaran dalam Sugiyono, 2019). Dan kemudian dijelaskan kembali bahwa logika berfikir berdasarkan teori dan sistematis pada sebuah analisa tertentu akan memperoleh panduan variable yang berkaitan.

Secara konseptual bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengaruh kepuasan kerja dengan Kinerja

Kepuasan kerja adalah reaksi positif yang dilakukan oleh seseorang terhadap pekerjaan yang lakukan di tempat kerjanya, karena pada intinya kepuasan kerja adalah hal yang sangat bersifat individu. Masing-masing orang atau individu pastinya tidak memiliki taraf kepuasan yang sama satu dengan yang lainnya, mereka memiliki taraf kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang mereka harapkan, standar, dan system nilai yang mereka anut. (Robbins dan Judge, 2008:206).

Kemudian kinerja yang maksimal akan senantiasa di pengaruhi kepuasan kerja yang terpenuhi dan sebaliknya kinerja yang kurang maskimal di pengaruhi oleh tidak terpenuhinya taraf kepuasan kerja.

b. Pengaruh Motivasi dengan Kinerja

Menjelaskan bahwa dalam konteks pekerjaan, bahwa salah satu upaya untuk mendorong karyawan bekerja dengan baik diperlukan adanya motivasi karyawan itu sendiri dalam mendukung tujuan organisasi (Stephen P. Robbins, 2001).

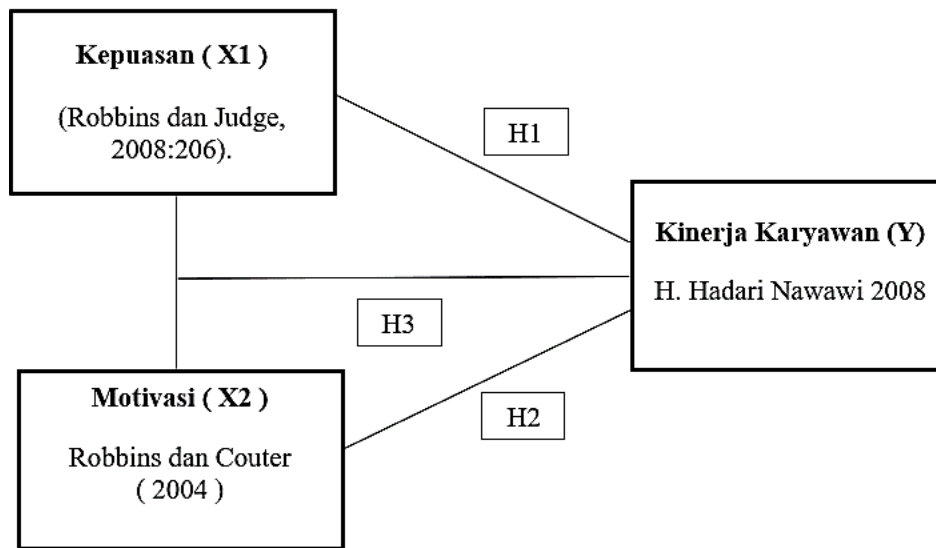
Kemudian kinerja yang maksimal senantiasa dipengaruhi oleh adanya motivasi yang optimal dan sebaliknya, motivasi yang kurang optimal akan berpengaruh terhadap kinerja

c. Kepuasan dan Motivasi secara simultan terhadap Kinerja

Kinerja adalah Usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pegawai di lingkungan suatu organisasi atau instansi" (H. Hadari Nawawi, 2008:234).

Kemudian apabila Kepuasan kerja dan Motivasi dapat dilaksanakan oleh perusahaan secara maksimal maka kinerja karyawan akan optimal dan sebaliknya apabila kepuasan kerja dan motivasi tidak diperhatikan oleh perusahaan, maka sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berikut adalah kerangka pemikiran yang disajikan oleh peneliti melalui gambar yang disertai dengan arah hubungan dan hipotesisnya.



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

H. Hipotesis

Berdasarkan Penelitian – penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung.
- H2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung
- H3 : Kepuasan kerja dan Motivasi berpengaruh Simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Griya Pratama Bandung

I. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Suwardi, Utomo J (2011)	PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PADA PEGAWAI SETDA KABUPATEN PATI	Motivasi Kerja (X1), Kepuasan kerja (X2), Komitmen Organisasional (X3), Kinerja (Y)	hasil variabel kepuasan kerja dan motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai setda kabupaten pati.
2.	Rahmatullah Burhanuddin Wahab (2012)	PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK MAKASSAR	Motivasi Kerja (X1), Kepuasan kerja (X2), Kinerja (Y)	hasil dari penelitian ini variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap para karyawan PT. Bank Mandiri Makasar
3.	Pratiwi Adhiati Kusumawardani (2016)	PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA GURU SMA INTERNASIONAL BUDI DUA MULIA YOGYAKARTA	Motivasi Kerja (X1), Kepuasan kerja (X2), Kinerja (Y)	hasil dari penelitian ini variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap para karyawan SMA Internasional Budi dua mulia Yogyakarta

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Gusriani (2017)	PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN TAKALAR TAHUN 2017	Kepuasan kerja (X), Kinerja (Y)	Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Gusriani pada tahun 2017 variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para karyawan di dinas kesehatan Kabupaten Takalar.
5.	Nur Huda (2011)	PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUL-SEL MAKASSAR	Motivasi Kerja (X), Kinerja (Y)	hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Nur Huda pada tahun 2011 di PT. Bank Sul-Sel Makassar variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para karyawan di PT. Bank Sul-Sel Makassar

Sumber : Skripsi Gusriani (2017)