

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi tentu dunia persaingan dalam perusahaan sudah semakin banyak dan dalam strategi yang berbeda-beda, setiap perusahaan harus memiliki strategi dalam mempertahankan perusahaannya salah satunya dengan memilih atau melatih sumber daya manusia yang ada dan mengupayakan agar sumber daya manusia dalam perusahaan dapat berjalan sesuai tujuan perusahaan dan dapat membuat perusahaan menjadi semakin maju. Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam mengendalikan maju atau mundurnya organisasi. Setiap organisasi menginginkan dan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang bisa mewujudkan dan mencapai tujuan organisasi tersebut (Kalesaran, Frans, Mandey & Mekel, 2014).

Saputra dan wibawa (2018) menyatakan manusia merupakan harta yang sangat berharga dan memiliki peran yang paling penting dalam suatu organisasi/perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Sumber daya manusia sebagai salah satu fungsi perusahaan harus memiliki kinerja yang baik. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal (Kencana, 2018).

Dalam hal ini sumber daya manusia berperan penting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, dimana dalam memilih sumber daya manusia yang memiliki potensi untuk memajukan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia sebagai penentu keberhasilan sebuah perusahaan, suatu perusahaan akan besar dan berkembang seiring dengan kinerja pada sumber daya manusia tersebut. Kinerja karyawan akan maksimal jika perusahaan mampu membina para karyawan didalam perusahaan. Pentingnya kinerja karyawan untuk mencapai visi dan misi sebuah perusahaan. Didalam perusahaan sumber daya manusia merupakan asset yang sangat penting, kemajuan perusahaan akan dilihat dari kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Hasil kinerja karyawan bisa dinilai dari kualitas, kuantitas, dan waktu kerja didalam perusahaan.

Menurut Andika (2019) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Motivasi menjadi salah satu faktor yang menentukan produktivitas karyawan dalam bekerja. Motivasi kerja pada kinerja karyawan menjadi peranan penting dalam perusahaan, karena jika setiap karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam pekerjaannya maka perusahaan akan berkembang dan semakin maju diantara perusahaan lainnya.

Motivasi sangat diperlukan sebagai dorongan atau alasan yang menjadi dasar semangat seseorang untuk melakukan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu. Motivasi ini bisa dari diri sendiri dan dapat juga dibentuk oleh perusahaan tempat para karyawan bekerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sandhi Fialy Harahap, Satria Tirtayasa (2020) tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Risky Nur Adha, Nurul Qomariah, dan Ahmad Hasan Hafidzi (2019) mengemukakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Blanchard dan Hersey (2013). Kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan intelgensi. Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna sesuai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan. Kemampuan kerja pada kinerja karyawan tentunya mempengaruhi seberapa maju perusahaan tersebut, sebuah perusahaan merekrut karyawan dari masing-masing kemampuan yang dimiliki dan menempatkan diposisi sesuai kemampuannya.

Setiap karyawan harus mampu mengembangkan kemampuan yang dimilikinya agar perusahaan semakin maju, selain itu dapat diadakan pelatihan-pelatihan yang semakin menunjang potensi kemampuan dalam diri karyawan. Kemampuan kerja setiap karyawan tentu berbeda-beda, namun kemampuan akan bertambah seiring dengan giatnya melatih diri dan motivasi diri yang ditanamkan sejak lama. Menurut penelitian yang dilakukan oleh

Nurhaedah, Sukmawati Mardjuni dan HM Yusuf Saleh (2018) tentang pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Aprina Wardani (2018) mengemukakan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan Kerja adalah faktor utama untuk meningkatkan dan mempertahankan hasil keseluruhan atau kinerja dari perusahaan dan loyalitas pekerjaan dengan pelayanan yang efisien dan kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja juga memainkan peran utama dalam menentukan hasil kinerja karyawan suatu perusahaan (Lady Nadia Frempong & Wonder Agbenyo, 2018). Kepuasan kerja disuatu perusahaan tentu sangatlah penting, karena jika adanya kepuasan kerja itu berarti perusahaan telah mencapai tujuannya. dimana suatu perusahaan akan berusaha untuk mengembangkan kemampuan setiap karyawannya melalui berbagai cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan tersebut demi memajukan perusahaannya.

Setiap perusahaan tentu berkompetisi dalam strategi menarik pelanggan, maka dari itu perusahaan harus memiliki hal lain yang lebih menarik dibanding perusahaan lain, hal ini tentu akan membuat perusahaan menjadi lebih unggul dibanding perusahaan lainnya, tentunya hal ini dapat membuat kepuasan kerja pada karyawan diperusahaan tersebut. Kepuasan kerja pada karyawan akan terlihat pada hasil kerja sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuyu Ruhayu (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi (2020) mengemukakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berkaitan dengan sumber daya manusia, berikut ini pada table 1.1 disajikan jumlah karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa Di Kabupaten Badung.

Tabel 1.1
Jumlah karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa
Di Kabupaten Badung Tahun 2022

No	Bagian-Bagian Departemen	Jumlah Populasi
1	Front Office	28
2	Housekeeping	23
3	Palace Club	10
4	FB Service	35
5	FB Production	50
6	Steward	6
7	Spa & Recreation	28
8	Lobby Shop	2
9	Laundry	3
10	Human Resources	4
11	Executive Office	1
12	Accounting	19
13	Security	7
14	Sales	13
15	Marketing Communication	3
16	Engineering	32
17	PTSI	2
	Jumlah	266

Sumber: Nusa Dua Beach Hotel & Spa, 2023

Dari table 1.1 dapat disajikan bahwa jumlah karyawan yang bekerja pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa 2022 adalah sebanyak 266 orang.

Nusa Dua Beach Hotel & Spa adalah hotel bintang 5 yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Lot.4, Jl. Nusa Dua, Benoa, South Kuta,

Badung Regency, Bali. Nusa Dua Beach Hotel & Spa ini memiliki 266 Karyawan, namun jumlah karyawan dapat juga berkurang sewaktu-waktu karena ada yang pensiun dan berbagai hal. Resort mewah yang berada di tepi laut ini berjarak 3 km dari Bali National Golf Club dan 12 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Kamar mewah dilengkapi dengan balkon atau teras, WI-FI gratis, TV layar datar, alat pembuat teh dan kopi, serta minibar. Kamar di kelas yang lebih tinggi dan suite memiliki pemandangan laut, layanan butler, dan akses ke area lounge pribadi, beberapa diantaranya memiliki akses ke kolam renang dan ruang keluarga. Parkir gratis, terdapat 4 restaurant dan 3 bar, termasuk bar tengah kolam renang outdoor. Fasilitas lainnya meliputi spa, gym, dan klub anak – anak. Tersedia berbagai olahraga dan aktivitas, seperti tenis dan snorkeling. Sarapan prasmanan juga tersedia (berbayar). Di Nusa Dua Hotel & Spa sangat memperhatikan karyawannya dan menganut system kekeluargaan. Di dalam suatu perusahaan motivasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi kerja merupakan hal yang penting didalam sebuah perusahaan karena motivasi didalam diri karyawan akan menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan, berhasil tidaknya perusahaan mencapai tujuan dilihat dari bagaimana motivasi para karyawan dalam mengemban pekerjaan, jika motivasi kerja rendah didalam sebuah perusahaan maka otomatis kemampuan kerja pada karyawan akan semakin rendah dan tentunya berdampak buruk bagi perusahaan tempat bekerja, apalagi perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang besar maka tentu akan membuat

kerugian bagi perusahaan tersebut dan jika perusahaan tidak mencapai target yang telah ditentukan maka kepuasan kerja pada kinerja karyawan tidak ada.

Tabel 1.2
Jumlah Tingkat Absensi Karyawan
Nusa Dua Beach Hotel & Spa
Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Hari yang Hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Persentase Absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)= (3) x (4)	(6) = (5) - (7)	(7)= (5) - (6)	(8)= (6) : (5) x 100%
1	Januari	266	21	5.586	133	5.453	2.380
2	Pebruari	266	20	5.320	250	5.070	4.699
3	Maret	266	23	6.118	544	5.574	8.891
4	April	266	22	5.852	290	5.562	4.955
5	Mei	266	21	5.586	311	5.275	5.567
6	Juni	266	22	5.852	533	5.319	9.107
7	Juli	266	22	5.852	373	5.479	6.373
8	Agustus	266	22	5.852	249	5.603	4.254
9	September	266	22	5.852	237	5.615	4.049
10	Oktober	266	21	5.586	298	5.554	5.334
11	Nopember	266	22	5.852	387	5.465	6.613
12	Desember	266	23	6.118	373	5.745	6.096
Jumlah			261	69.426	3.978	65.714	68.318
Rata-Rata			21,75	5,785,5	331,5	5,476,1	5,693,1

Berdasarkan table 1.2 tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat absensi karyawan di Nusa Dua Beach Hotel & Spa tahun 2021 cenderung berfluktasi, dimana presentase tingkat absensi karyawan rata-rata 5,693,1%. Menurut Utama (2007:93) menyatakan bahwa tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3% diatas 3%-10% dianggap tinggi, sehingga dengan demikian tingkat absensi karyawan Nusa Dua Beach Hotel & Spa adalah tingkat absensi yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “**Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah :

- 1.2.1 Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- 1.2.2 Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- 1.2.3 Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis di harapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dan dapat menambah wawasan mengenai teori pengaruh motivasi kerja,

kemampuan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa

2) Manfaat Praktis

Untuk memberikan masukan-masukan dan saran khususnya berkaitan dengan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, dan Kepuasan Kerja pada Nusa Dua Beach Hotel & Spa di Kabupaten Badung.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal Setting Theory* (teori penetapan tujuan) adalah teori yang fokus pada pengenalan tipe-tipe tujuan yang paling efektif dalam menghasilkan motivasi dan *performance* dengan level tinggi serta menjelaskan mengenai efek dari suatu tujuan tersebut. Teori ini menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya.

Dalam teori ini juga dijelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan memiliki kemampuan dan keterampilan kerja. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik

diidentikkan sebagai tujuannya. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013:6) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. dimana kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang tinggi dapat diwujudkan, apabila dikelola dengan baik, itu sebabnya setiap organisasi perlunya menerapkan manajemen kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Arif, 2018:98). Berkaitan dengan manajemen kinerja ini, seringkali orang membuat kesalahan dengan mengira bahwa mengevaluasi kinerja adalah manajemen kinerja.

Kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan dengan harapan tercapainya tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan akan sulit untuk dicapai apabila banyak pegawai yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tidak tepat waktu, tentunya akan merugikan perusahaan. Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi akan ditentukan oleh sejauh mana pemahaman dan penerimaan pegawai tentang suatu target yang hendak dicapai dan dirumuskan dengan

jelas sehingga tidak membingungkan pegawai, tujuan organisasi harusnya dapat mengakomodasikan tujuan perusahaan. Jelasnya, tujuan akan tercapai dengan baik jika pegawai memahami dan menerima dengan baik tujuan yang ingin dicapai serta mereka mempunyai kemampuan untuk melakukan tugas-tugas untuk mencapai tujuan tersebut.

Kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan, dikemukakan oleh Prawirosentono dalam Lijan Poltak Sinambela (2012:8). Untuk meningkatkan kinerja perlu dibuat suatu standar pencapaian melalui penulisan pernyataan-pernyataan tentang Arifin (2019) berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya. Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya, oleh karena itu seseorang harus dapat meningkatkan motivasi kerja maupun dan keterampilan yang dimiliki setiap karyawan.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Darmawan (2012:130) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

a. Kemampuan

Pada dasarnya faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi atau *skill* yang dimiliki oleh seseorang yang biasanya sangat berdampak terhadap kinerjanya dilihat dari posisi maupun jabatan yang ditempati pada suatu perusahaan.

b. Faktor Motivasi

Faktor motivasi berkaitan dengan mental, dimana dalam melakukan suatu pekerjaan para karyawan harus memiliki dorongan dan kemauan yang tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012:234), ada lima indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

- a. Jumlah pekerjaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menghitung seberapa banyak kegiatan yang harus dikerjakan baik secara individu maupun kelompok.
- b. Kualitas pekerjaan adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.
- c. Ketepatan waktu adalah suatu pemanfaatan informasi dan kualitas yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan untuk mengambil suatu keputusan maupun mengerjakan sesuatu agar tidak terus menerus mengalami penundaan.
- d. Kehadiran adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menghitung seberapa besar kedatangan yang dilakukan oleh karyawan baik dilihat dari jam kerja, ketepatan waktu dan disiplin terhadap pekerjaannya.
- e. Kemampuan kerja adalah suatu potensi yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan dimana kemampuan

kerja didasarkan pada pengetahuan dan penguasaan terhadap tugas yang diberikan.

2.1.3 Motivasi Kerja

1) Pengertian Motivasi

Menurut Pratiwi (2019:97) Mengatakan motivasi kerja adalah seperangkat kekuatan energik yang berasal dari dalam dan luar individu, untuk memulai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan baik bentuk, arah, intensitas, dan durasinya.

Motivasi kerja menurut McClelland yang diterjemahkan Suwanto (2020:161) adalah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Motivasi pada karyawan akan tumbuh seiring dengan lingkungan disekitar yang mendukung, selain itu motivasi dapat tercipta atau tumbuh dari diri sendiri dengan melihat peluang atau mempelajari hal-hal yang baru maka akan tumbuh motivasi, hal ini tentu berkaitan erat dengan setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan apakah sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut atau tidak.

2) Teori – Teori Motivasi

Menurut Rivai (2005:458), ada beberapa teori motivasi yang dikenal, yaitu teori motivasi yang paling terkenal adalah hierarki kebutuhan (hierarchy of needs) milik Abraham Maslow. Ia membuat hipotesis dalam setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan. Kebutuhan – kebutuhan tersebut adalah :

- a. Fisiologis: Meliputi rasa lapar, haus, berlidung, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya.
- b. Rasa aman: Meliputi rasa ingin melindungi dari bahaya fisik dan emosional.
- c. Sosial: Meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan, dan di persahabatan.
- d. Penghargaan: Meliputi faktor – faktor penghargaan internal seperti hormat diri, otonomi, dan pencapaian; dan faktor – faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.
- e. Aktualisasi diri: Dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, dan pemenuhan diri sendiri.

3) Jenis Motivasi

Seorang pemimpin dalam memotivasi bawahan menggunakan jenis motivasi yang berbeda – beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi saat itu. Menurut Hasibuan (2005:99), menyatakan bahwa ada dua jenis motivasi sebagai berikut :

a. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik – baik saja.

b. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah), dengan motivasi negative ini prestasi kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu Panjang dapat berakibat buruk.

4) Bentuk – Bentuk Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:48), ada dua jenis bentuk motivasi yang biasa diterapkan, yaitu motivasi langsung dan motivasi tidak langsung. Adapun uraian pengertiannya sebagai berikut :

a. Motivasi Langsung

Motivasi langsung adalah motivasi material dan non material yang diberikan secara langsung kepada setiap individu untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya.

b. Motivasi Tidak Langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas – fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja dan kelancaran tugas karyawan sehingga karyawan semangat melakukan pekerjaan. Misalnya: ruang kerja yang nyaman, suasana pekerjaan yang serasi dan penempayann karyawan yang tepat. Motivasi tidak langsung mendorong semangat kerja karyawan untuk mencapai produktivitas yang optimal.

5) Indikator Motivasi

Indikator – indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan Menurut Fawaid dan Maufur (2017:56), yaitu:

- a. Kebutuhan Fisik, ditunjukkan dengan: pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan, dan sebagainya.
- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan kerja, ditunjukkan dengan: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan social tenaga kerja, dana pension, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
- c. Kebutuhan social, ditunjukkan dengan: melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan: pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.
- e. Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan dan potensinya.

2.1.4 Kemampuan Kerja

1) Pengertian Kemampuan Kerja

Pengertian kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. Blanchard dan Hersey (2013). Kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan intelgensi. Robbins (2011:12)

menyatakan kemampuan (ability) merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2) Jenis – Jenis Kemampuan

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Salah satu cara mengetahui kemampuan intelektual adalah dengan menggunakan test IQ. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial dan ingat.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas – tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, keterampilan dan karakteristik serupa. Missal, pekerjaan – pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki atau bakat – bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik karyawan.

3) Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Handoko dalam Binardi (2013:12) menjelaskan bahwa terdapat faktor – faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu :

- a. Faktor Pendidikan formal
- b. Faktor pelatihan
- c. Faktor pengalaman kerja

4) Indikator Kemampuan

Dalam penelitian Raharjo, Paramita dan Warso (2016) indikator kemampuan kerja diantaranya sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

- b. Pelatihan (*training*)

Proses Pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

- c. Pengalaman (*experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

- d. Keterampilan (*skill*)

Kemampuan seseorang dalam mengurus pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

e. Kesanggupan Kerja

Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

2.1.5 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu faktor yang penting dalam setiap pekerjaan yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan (Edy Sutrisno, 2014:75) Sedangkan menurut Robbins, Diky Fabian, (2017) Mengemukakan bahwa, kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Demikian juga Gibson, dkk. Dalam Diky Fabian (2017) menyatakan bahwa, kepuasan kerja ialah sikap seorang terhadap pelayanan mereka, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya.

George dan Jones (Diky Fabian, 2017) yang menyebutkan bahwa, kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon terhadap pekerjaannya. Adapun pendapat lainnya yang disampaikan oleh Diky Fabian, 2017 yaitu. Kepuasan kerja adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambatan kerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya karyawan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan

perasaan karyawan terhadap pekerjaannya apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai persepsi sikap mental juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya.

2) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Abdus (2014) dalam Athika Ayu Fathiah. (2018) membedakan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 2 kelompok diantaranya :

a. Faktor Intrinsik

Faktor ini merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya.

b. Faktor Ekstrinsik

Faktor ini menyangkut hal – hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain, kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, dan system penggajian.

Sedangkan menurut As'ad dalam Kinanti Hasanah. (2018) menyatakan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

a. Faktor Psikologi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi: minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

b. Faktor Sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social, baik sesama karyawan, dengan atasan, maupun dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

c. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi: jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.

d. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi system dan besarnya gaji atau upah, jaminan social, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Spector (Diky Fabian, 2017) mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari lima aspek yaitu :

a. Gaji

Gaji atau upah memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja, karyawan memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

b. Promosi

Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan melihat apakah perusahaan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawannya untuk mendapatkan kenaikan jabatan

ataukah hanya diperuntukkan bagi Sebagian orang saja. Kebijaksanaan promosi ini harus dilakukan secara adil.

c. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Karyawan lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memuaskan perhatian kepada karyawan dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan.

d. Rekan kerja

Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

e. Pekerjaan Itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal – hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan. Tanggung jawab, dan pemerdayaan pekerjaan.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan oleh :

- 1) Sandhi Fialy Harahap, Satria Tirtayasa (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dapat disimpulkan bahwa motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dapat disimpulkan bahwa motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.
- 2) Natalia Susanto (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 3) Anggreany Hustia (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi”. Hasil penelitian ini dilakukan secara bersama – sama antara semua variable yang diteliti menggambarkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, dan hasil penelitian secara

individualnya diketahui bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

- 4) Putri Noviyanti Farahdiba Gusti, Rais Dera Pua Rawi, Susetyowati Sofia (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Human Relation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Sorong”. Hasil penelitian ini human relation berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 35,0%, uji hipotesis diperoleh $10,823 > 2,011$. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 35,2%, uji hipotesis diperoleh $11,420 > 2,011$. Human relation dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi $Y = 0,944 + 0,350 X_1 + 0,352 X_2$ dan kontribusi pengaruh sebesar 76,6%, uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{table}$ atau $(76,985 > 3,20)$.
- 5) Rika Indriani, Faizal Mulia, Dicky Jhoansyah (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Training Employee Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini, menggunakan uji F nilai probabilitas sig. $0,00 < 0,05$ yang berarti bahwa bersama – sama training employee (X1) dan kemampuan kerja (X2) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Sedangkan pada uji t menunjukkan bahwa training employee (X1) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dan kemampuan kerja (X2) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
- 6) Maychel BA Wuwungan, Olivia S Nelwan, Yentje Uhing (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank SulutGo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan pada karyawan PT. Bank SulutGo di Cabang Utama. Secara uji parsial variable kemampuan kerja dan motivasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SulutGo di Cabang Utama.

- 7) Ni Kadek Nuariningsih, Ni Made Ary Widiastini (2020) melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Tridarma Putri ”. Hasil penelitian ini yaitu (1) kemampuan kerja terhadap motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan (2) kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan (3) motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan (4) kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan.
- 8) Kevin C Tangkawarouw, Victor PK Lengkong, Genita G Lumintang (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Wenang Indah”. Hasil penelitian ini berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda dengan pengujian secara simultan diketahui bahwa variable Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja diperoleh nilai F dan nilai signifikan yang berarti bahwa variable Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap variable kinerja karyawan di PT. Surya Wenang Indah.

- 9) Nurhaedah, Sukmawati Mardjuni, HM Yusuf Saleh (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (3) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (4) Motivasi kerja berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (5) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Tonasa di Kabupaten Pangkep.
- 10) Yuyu Ruhayu (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Sul-Sel”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, Motivasi kerja (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kinerja karyawan (Y) pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Sul-Sel merupakan variable positif signifikan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Sul-Sel.
- 11) Iwan Kurnia Wijaya (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas”. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Bukit Sanomas.



UNMAS DENPASAR