

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi dan Era Kompetisi saat ini persaingan di dunia kerja akan amat sangat semakin ketat, hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat dan memberi pengaruh besar pada suatu perusahaan agar dapat bertahan dan mampu bersaing. Dalam rangka memenangkan suatu persaingan, sebuah perusahaan harus berupaya keras memberikan produk yang baik berupa barang maupun jasa yang berkualitas dan baik kepada para pembeli. Hal tersebut harus ditanggapi oleh manajemen yang dituntut untuk menyediakan kinerja yang lebih baik sekaligus meningkatkan dan mempertahankan kualitas, serta daya saing untuk menghadapi tekanan selanjutnya dalam Organisasi tersebut. Kualitas sumber daya manusia yang berkompeten merupakan pokok dari keberhasilan perusahaan, namun faktor organisasi dan lingkungan juga memberikan pengaruh besar bagi karyawan dalam proses kerja. (Mangkunegara, 2002)

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan asset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan asset-aset lain karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan, mengelola, mengatur dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh organisasi agar memberikan hasil positif terhadap semua kegiatan organisasi

perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki kinerja yang baik. Sumber daya manusia yang dimaksud ialah kinerja karyawan yang berkualitas.

Kinerja Karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan tersebut. Dalam perusahaan tentu pentingnya kinerja karyawan dengan tujuan untuk bisa tercapainya visi dan misi dari perusahaan tersebut. Di dalam perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi perusahaan. Dimana kemajuan sebuah perusahaan ditentukan oleh kinerja yang lebih baik dari seorang karyawan dalam menjalankan tugas pokoknya masing-masing. Kinerja yang baik merupakan prestasi kerja atau hasil kerja yang baik, memiliki kualitas dan kuantitas yang dicapai sumber daya manusia berdasarkan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dari atasan (Mangkunegara, 2016:67). Perusahaan dan karyawan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan.

Faktor yang diduga sebagai penyebab adanya permasalahan pada kinerja karyawan pada sebuah perusahaan yaitu Kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, bagaimana situasi kerjanya, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum hasil dari beberapa sikap khusus terhadap factor-faktor pekerjaan. Umumnya setiap karyawan memiliki kepuasan kerjanya masing-masing secara individual, sekalipun berbeda dalam tipe pekerjaan yang sama hal ini tergantung tingkat kebutuhannya dan sistem yang berlaku pada dirinya.

Hal ini menandakan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya. Apabila perusahaan senantiasa melaksanakan sistem karir dan kompensasinya dengan baik, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif akan mengakibatkan karyawan menjadi merasa aman dan nyaman bekerja. Dampaknya adalah, karyawan akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dalam hal ini pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tersebut tinggi. Jadi semakin terpuaskan karyawan, maka karyawan akan semakin menunjukkan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka dalam dirinya akan timbul rasa malas, sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja. (Luthans, 2016:243).

Dalam penelitian oleh Kristianto (2015) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun Abidin (2016) menyatakan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian dari (Robbins, Tahun 2015) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Robbins menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan yaitu motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2008:132) adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang, agar mau bekerja sama,

bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai tujuan. Sedangkan Menurut Handoko (2002: 252), motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan - kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. Motivasi dapat mendorong karyawan agar bekerja lebih giat dan bersungguh-sungguh dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila karyawan mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerjanya. Motivasi juga merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia (Widhianingrum, 2015). Berdasarkan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya” oleh Leonardo Agusta (2016) hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pemberian penghargaan (*Reward*). *Reward* merupakan imbalan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan berdasarkan kinerja yang dilakukan. *Reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja, prestasi kerja yang telah dicapai. *Reward* dilakukan untuk menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya (Nawawi dalam Tangkuman, 2015:884-895). Hasil penelitian terdahulu yang menganalisis pengaruh penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan pada studi yang dilakukan Febrianti (2014) bahwa penghargaan (*reward*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Temuan tersebut memperoleh bantahan dari peneliti lainnya bahwa penghargaan (*reward*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Suak dkk., 2017)

CV.Krisna Desa Wisata Blangsinga (Krisna Oleh-Oleh Bali) merupakan perusahaan Swasta yang bergerak dibidang penjualan cinderamata (*souvenir*) khas bali yang menawarkan berbagai produk ciri khas Bali yang menarik berupa beranekaragam bentuk *design T-Shirt* kartun tentang Bali yang diproduksi sendiri, unik, lucu dan menarik yang tidak ada ditempat lain. Selain itu di Krisna juga terdapat cemilan, kerajinan tangan, *bed cover*, pernak pernik, tas kreasi, perak, lukisan, seni pahat, anyaman dan masih banyak produk-produk hasil karya para pengrajin.

Pembangunan Krisna Bali berawal dari ide pemikiran Gusti Ngurah Anom pemilik Cok Konfeksi dengan melihat cela pangsa pasar yang ada. Pada tanggal 16 Mei 2007 Krisna Bali didirikan. Di bawah manajemen Cok Konfeksi inilah Krisna Bali pertama, yang bertempat di Jalan Nusa Indah No .79 Denpasar, Bali berdiri dan kemudian berkembang sampai saat ini serta sudah mempunyai 28 cabang di seluruh Indonesia. Dan mempunyai cabang diantaranya bertempat di Br. Blangsinga, Ds. Saba, Kec. Blahbatuh, Kab. Gianyar (Krisna Desa Wisata Blangsinga) yang dibuka pada tanggal 18 Juli 2018. Di era globalisasi ini, sebagai penyedia produk untuk konsumen, CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga membutuhkan sumber daya manusia yang handal untuk bisa meningkatkan daya bersaing dengan *competitor* lainnya, sehingga untuk kedepannya perusahaan dapat mencapai keberhasilan yang diinginkan.

Di dalam perusahaan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga penulis menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap salah satu pimpinan dan karyawan, penulis menemukan adanya pencapaian target yang belum optimal. Berikut data pencapaian penjualan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga dari tahun 2018 sampai 2020 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Tabel Laporan Target dan Pencapaian Penjualan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga Tahun 2018-2020**

Tahun	Target Pencapaian	Pencapaian yang diperoleh	Persentase Pencapaian
2018	15.500.000.000	15.267.500.000	98.5%
2019	20.350.000.000	18.986.550000	93.3%
2020	10.000.000.000	6.139.000.000	87.7%

Sumber : CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga, (2020)

Dari data Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan penjualan pada perusahaan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga di mana penurunan penjualan ini terjadi pada tahun 2019 dan 2020, dan pada tahun 2020 perusahaan tidak mencapai target penjualan yaitu di mana penjualan hanya mencapai 87.7%, sedangkan penjualan yang harus dicapai yaitu minimal 95% dari target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan karena pada tahun 2020 terjadi pandemi *COVID-19* yang menyebabkan wisatawan menurun drastis dan sempat beberapa saat harus tutup sementara.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Direktur dari CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga terdapat beberapa fenomena kinerja karyawan yang dapat dilihat dari sikap para karyawan itu sendiri sejak diberlakukannya

kerja secara *rolling* karena adanya pandemi *Covid-19* dari bulan Maret 2020 sampai sekarang. Indikasi menurunnya kinerja karyawan ini dapat digambarkan dengan adanya catatan dari personalia bahwa beberapa karyawannya yang mulai suka terlambat masuk kerja, malas bekerja, tidak mengenakan seragam sesuai jadwal, sering minta ijin mendadak, meninggalkan jam kerja dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengajukan surat pengunduran diri sehingga membuat konsumen banyak yang berpindah ke toko lain dikarenakan pelayanan yang kurang bagus, yang akibatnya membuat penjualan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga menjadi menurun, tentu hal ini akan berdampak buruk jika terus menerus dibiarkan. Budiyanto (2013:57) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan proses standarisasi pekerjaan dan penilaian pekerjaan yang telah dilakukan dengan menggunakan parameter standar kerja yang telah ditetapkan tersebut.

Permasalahan kinerja karyawan pada CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga sangat perlu di perhatikan oleh perusahaan karena apabila perusahaan mengabaikan permasalahan-permasalahan yang ada maka perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan *Reward* Terhadap Kinerja Kerja Karyawan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Agar permasalahan :yang diangkat menjadi lebih fokus dan dapat dijelaskan secara ilmiah, maka perumusan masalah menjadi bagian penting dalam menjawab kondisi diatas. Beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada Perusahaan CV.Krisna Desa Wisata Blangsinga ?
- 2)Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada Perusahaan CV.Krisna Desa Wisata Blangsinga ?
- 3) Apakah Penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada Perusahaan CV.Krisna Desa Wisata Blangsinga ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *Reward* terhadap kinerja karyawan pada CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sejumlah manfaat bagi beberapa pihak tertentu, anantara lain sebagai berikut :

### Manfaat Teoritis :

- 1) Bagi Mahasiswa,

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama dalam kepuasan kerja, motivasi dan *Reward* dalam peningkatan kinerja karyawan dan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk menambah literatur perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar.

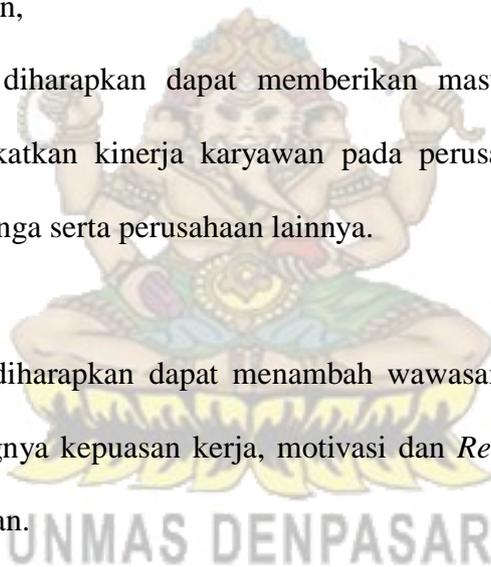
**Manfaat Praktis :**

3) Bagi Perusahaan,

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan CV. Krisna Desa Wisata Blangsinga serta perusahaan lainnya.

4) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pentingnya kepuasan kerja, motivasi dan *Reward* dalam peningkatan kinerja karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

*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 memusatkan untuk memotivasi para pekerja dalam menyumbangkan *input* mereka kepada pekerjaan dan organisasi mereka., dimana cara ini mirip dengan teori harapan dan teori keadilan. Teori penetapan tujuan mengambil fokus pada langkah lebih lanjut dengan mempertimbangkan cara seorang manajer agar dapat menjamin anggota organisasi memfokuskan *input* mereka kearah *performance* tinggi dan keberhasilan tujuan organisasi (Suprihanto 2014:89).

*Goal Setting Theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan

peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2011). Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Locke and Latham dalam Lunenburg, 2011).

## 2.1.2 Kinerja

### 1) Pengertian Kinerja Kerja

Mangkunegara (2013:6) mengemukakan 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 sejauhmana 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). Robbins dalam Lijan Poltak Sinambela (2018:480) bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan BersamaKemudian Mitchell Sinambela (2012:9) menyatakan, kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu, tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. 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 biasanya 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 (2012:233), ada 5 indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

- a) Kuantitas, 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 bekerjasama, adalah suatu potensi yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan dimana kemampuan bekerjasama didasarkan pada pengetahuan dan penguasaan terhadap tugas yang diberikan.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

#### **1) Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi (Robbins dan Judge, 2008:206).

Adapun Menurut Hasibuan (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Sedangkan Sutrisno (2009:74) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kemudian Mangkunegara (2017:117) juga mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, juga dapat dimaknai sebagai perasaan dari individu terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama pimpinan dan sesama karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis, dengan kata lain kepuasan kerja akan menimbulkan suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya

## 2) **Komponen Kepuasan Kerja**

Wilsom (2012) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak

menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) memiliki 3 komponen, yaitu:

- a) *Value*, Dimana seseorang secara sengaja atau tidak sengaja, menginginkan untuk memperoleh nilai atau manfaat dari pekerjaan itu sendiri.
- b) *Importance of Value*, yaitu manusia dibedakan tidak hanya dari nilai-nilai yang diyakini, tapi juga dari beban atau usaha yang diberikan untuk memenuhi nilai-nilai tersebut. Perbedaan inilah yang mempengaruhi tingkat dari kepuasan seseorang.
- c) *Perception*, Kepuasan mencerminkan persepsi kita terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai yang kita yakini.

### 3) Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Berdasarkan pendapat definisi yang dikemukakan oleh para ahli terkait kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan atas apa yang dikerjakannya. Kepuasan kerja muncul ketika harapan sebanding dengan balas jasa yang diberikan perusahaan atas pekerjaan yang diberikan, sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan fisik, dan status sosialnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi:

- a) Faktor Kepuasan Finansial Terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi karyawan dapat terpenuhi.

Meliputi, sistem besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, dan fasilitas yang diberikan serta promosi.

- b) Faktor Kepuasan Fisik 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, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
- c) Faktor Kepuasan Sosial Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi, rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.

#### **4) Indikator Kepuasan Kerja**

Adapun beberapa indikator-indikator kepuasan kerja mangacu pada teori yang dikemukakan oleh Robbins (2007) bahwa kepuasan kerja terbagi menjadi 5 antara lain kepuasan terhadap :

- a) Kepuasan terhadap pekerjaannya, yaitu secara umum pekerjaan dengan jumlah variasi yang moderat, akan menghasilkan kepuasan kerja yang relatif besar sedangkan pekerjaan yang sangat kecil variasinya akan menyebabkan pekerja merasa jenuh dan keletihan.
- b) Kepuasan terhadap Upah/Gaji, adalah imbalan keuangan yang diterima seorang karyawan dalam menentukan tingkat upah organisasi dapat membuat keputusan dengan mempertimbangkan

beberapa hal, yaitu tingkat upah umum dalam masyarakat, kebutuhan pokok tenaga kerja dan tingkat biaya hidup fisik minimum.

- c) Kepuasan terhadap Promosi, adalah kesempatan promosi merupakan hal yang signifikan, namun memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda pula imbalannya.
- d) Kepuasan terhadap sikap atasan, adalah tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan tugas kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk tujuan tertentu. Pengawas secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja melalui kecermatannya dalam mendisiplinkan dan penerapan peraturan-peraturan.
- e) Kepuasan terhadap rekan kerja, adalah pada dasarnya kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi karyawan secara individu.

#### **2.1.4 Motivasi**

##### **1) Pengertian Motivasi**

Daulay, dkk, (2016:165) menyatakan motivasi merupakan keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorongnya untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi menimbulkan dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri sendiri.

Kemudian Mangkunegara (2017:93) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Adapun Mulia (2015:141) menyatakan bahwa motivasi merupakan vitamin untuk meningkatkan produktivitas, dan tugas pimpinan adalah menjadi penyalur motivasi agar bawahan bekerja efektif dan efisien. Sedangkan menurut Rivai (2010:837), motivasi adalah “serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu”. Berdasarkan pengertian motivasi dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorongnya untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu agar mampu mencapai tujuan. Selain itu pimpinan juga berperan menjadi penyalur motivasi agar bawahan bekerja efektif dan efisien sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

## **2) Fungsi Motivasi**

Fungsi motivasi menurut Sardiman A.M (2005:85) ada tiga fungsi, yaitu:

- a) Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- b) Menentukan arah perbuatan, yakni kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.

- c) Menyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut. Seseorang siswa akan menghadapi ujian dengan harapan lulus, tentu akan melakukan kegiatan belajar dan tidak akan menghabiskan

### **3) Indikator Motivasi Kerja**

Kekuatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja/berkinerja secara langsung tercermin pada seberapa jauh upayanya bekerja keras untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik demi mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan definisi Motivasi Kerja menurut Abraham Maslow dalam Wukir (2013:120 ), terdapat 5 indikator motivasi kerja terdiri dari :

- a) Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan dasar yang diperlukan manusia untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini harus terpenuhi dahulu sebelum seseorang ingin memenuhi kebutuhan di atasnya. Contoh kebutuhan ini adalah makanan, minuman, tempat tinggal dan udara.
- b) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup. Kebutuhan ini termasuk stabilitas, kebebasan dari rasa khawatir dan keamanan pekerjaan. Asuransi hidup dan kesehatan merupakan contoh kebutuhan yang masuk kedalam kategori ini.
- c) Kebutuhan sosial, yaitu rasa memiliki dan dimiliki serta kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, beralifiasi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai. Di tempat kerja kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan kemampuan

seseorang untuk berinteraksi dengan rekan kerja atau bekerja sama dengan tim.

- d) Kebutuhan akan penghargaan, yaitu kebutuhan ini termasuk keinginan untuk mendapatkan reputasi, wibawa, status, ketenaran, kemuliaan, dominasi, pengakuan, perhatian, kepentingan dan untuk dihormati dan penghargaan.
- e) Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, berkembang, merealisasikan kapasitas, memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu dan potensi diri sepenuhnya.

#### **4) Cara Meningkatkan Motivasi**

- a) Anda harus mempunyai tujuan yang akan dicapai

Ketika rasa penat dan jenuh mulai melanda, pastinya Anda akan menjadi malas dan kurang bersemangat dalam bekerja. Saat itulah, coba ingat-ingat kembali tujuan Anda bekerja. Jika Anda mencoba mengingat kembali tujuan tersebut, lalu ambil napas dalam-dalam dan ucapkan dalam hati “saya pasti bisa,” maka semangat dan motivasi kerja Anda pasti akan kembali muncul secara perlahan.

- b) Berpikir positif dan bersyukur

Menghadapi rutinitas kerja yang sama setiap hari pasti sangat membosankan. Saat Motivasi Kerja Anda menurun, munculkan pikiran-pikiran positif yang dapat memberi Anda kekuatan. Yakinkan pada diri Anda sendiri, bahwa Anda mampu mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik. Berpikir positif akan

memotivasi diri untuk tetap bertahan dan bangkit dengan semangat baru. Hilangkan pikiran-pikiran negatif dari diri Anda dan selalu bersyukur atas rezeki yang diperoleh.

c) Beri penghargaan pada diri sendiri

Banyak orang lupa waktu, mengabaikan diri sendiri hanya untuk bekerja, bekerja, dan bekerja. Namun, ketika sudah kelelahan, barulah dampaknya terasa. Malas dan kurang bergairah karena badan dan pikiran terus diforsir untuk bekerja. Berarti Anda kurang memberi penghargaan untuk diri sendiri. Maksud penghargaan di sini adalah memanjakan atau menyenangkan diri sendiri dengan berbagai kegiatan yang dapat membangkitkan semangat dan motivasi baru.

d) Cintai pekerjaan anda

Dengan mencintai pekerjaan Anda tidak akan membuatnya menjadi beban. Jadi belajarlh untuk mencintai pekerjaan Anda dengan segala tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Melakukan pekerjaan dengan senang hati dapat memberikan hasil terbaik dan meningkatkan kinerja Anda. *carier* Anda pun akan meningkat.

e) Jangan takut dan ragu

Motivasi dan semangat kerja bisa mengendur karena rasa takut dan ragu yang berlebihan. Jika hal ini terjadi akan merugikan diri sendiri dan mengakibatkan performa Anda kurang maksimal di tempat kerja. Lawanlah rasa takut dan ragu dalam diri Anda, terus bekerja dengan maksimal, tunjukkan kemampuan dan keahlian Anda. Cara mengatasi rasa takut dan ragu yang berlebihan bisa

dipraktekkan dengan berkumpul bersama teman, dan melakukan kegiatan lain.

### 2.1.5 Penghargaan (*Reward*)

#### 1) Pengertian Penghargaan (*Reward*)

Usaha untuk mendapatkan pegawai yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan pegawai agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka dirasa perlu dengan adanya pemberian *reward* atau penghargaan kepada pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik. Pemberian *reward* tersebut merupakan upaya pemimpin dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong bekerja lebih giat dan berpotensi. Tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian prestasi dalam pekerjaannya, wajar mendapatkan sebuah apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian kita (Purnama, 2015:13).

*Reward* merupakan imbalan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan berdasarkan kinerja yang dilakukan. Menurut Nugroho dalam Koencoro (2013:2) *Reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. *Reward* dilakukan untuk menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya (Nawawi dalam Tangkuman, 2015:884-895). Dari berbagai pendapat para ahli dapat disimpulkan

bahwa *reward* merupakan sebuah hasil dari pencapaian prestasi kerja berupa ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan dan diakui dengan yang lain.

## 2) Indikator Penghargaan (*Reward*)

Kadarisman (2012:43) mengemukakan *reward* mempunyai 5 Indikator yaitu :

- a) Kenaikan Gaji, dalam hal ini meliputi gaji pokok dan tambahan kompensasi keuangan berupa bonus dan pemberian saham (*stock option* atau *stock grant*) pada karyawan. *Reward* terhadap kinerja yang tinggi dapat diberikan dalam bentuk kenaikan gaji.
- b) Bonus/*insentif*, pada karyawan berupa tambahan imbalan di atas atau di luar gaji/upah yang diberikan organisasi.
- c) Pujian-pujian, yaitu salah satu bentuk apresiasi *non* materi. Pujian biasanya diberikan oleh atasan kepada karyawan yang memiliki kinerja sehingga mereka dapat meningkatkan moral kerja karyawan.
- d) Fasilitas Cuti, yaitu adanya fasilitas bagi karyawan untuk liburan/rekreasi keluar kota tempatnya bekerja.
- e) Pengembangan Karir, yaitu adanya promosi jabatan secara adil dan profesional yang bertujuan agar bisa menjamin kelangsungan hidup dimasa mendatang bagi karyawan yang berprestasi.

### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

- 1) Hassan Kalsum (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Pada Kinerja Kerja Karyawan” Terhadap hasil uji terhadap hipotesis, menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada karyawan PT. Pupuk Sriwidjaja. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada variable bebas,

dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan ada komitmen kerja, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel komitmen kerja.

- 2) Irvan Adiwinata yang (2015) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Intaf Lumajang” yaitu Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang secara parsial maupun simultan. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu pada variable terikat, dimana peneliti terdahulu memakai produktivitas karyawan sebagai variabel terikat, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel produktivitas melainkan variabel kinerja karyawan.
- 3) Leonardo Agusta (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya” Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Haragon Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada variable bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan memakai variabel pelatihan, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel pelatihan kerja.

- 4) Nur Avni Rozalia (2016) melakukan penelitian dalam judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pattindo Malang)” yaitu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial, dan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan. Hasil regresi linier berganda, menunjukkan variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t$  hitung  $5,925 > t$  tabel  $1,990$ . Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada variabel bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan memakai disiplin kerja, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel disiplin kerja.
- 5) Raisa Shoffiani Jusuf (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan *Reward* terhadap Kinerja Manajerial” yaitu, Dari hasil penelitian pada PT. Cahaya Murni Raya Industri dapat disimpulkan bahwa secara parsial, TQM dan *reward* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Dan secara simultan, TQM, sistem pengukuran kinerja dan *reward* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Cahaya Murni Raya Industri. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada variabel bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel bebas serta ada

TQM dan Sistem Pengukuran Kinerja, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel TQM dan Sistem Pengukuran Kinerja.

- 6) Kustiadi Basuki, Gery Adhes Saputra (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Sistem *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Disiplin Kerja (Studi Pada Pt. Mitra Inovasi Gemilang) Di Jakarta” Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sistem *reward* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. . Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada variabel bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan memakai lingkungan kerja, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel lingkungan kerja.
- 7) I Wayan Juniantara dan I Gede Riana (2017) melakukan Penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar” Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada variabel bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas, sedangkan pada peneliti ini menggunakan tiga variabel, dan penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel *reward*.

- 8) Jasman Saripuddin Hasibuan, Beby Silvy (2019) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial diketahui bahwa disiplin kerjamemiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu pada variabel bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan menggunakan disiplin kerja, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel disiplin kerja.
- 9) Agus Tunggal Saputra dkk (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan” Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari (1) kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (2) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (3) loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (4) kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Sun Star Motor Cabang Negara. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu pada variabel bebas, dimana peneliti terdahulu menggunakan dua variabel bebas dan ada loyalitas karyawan, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel loyalitas karyawan.
- 10) Garry Surya Changriawa (2017) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di *One Way Production*” yaitu, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap

kinerja karyawan di *One Way Production*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu pada variable bebas, dimana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan tiga variabel bebas. Dan peneliti terdahulu tidak menggunakan variabel *reward*.

