

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini, menuntut semua organisasi untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien. Setiap organisasi tidak akan bisa sukses tanpa adanya orang-orang di balik organisasi tersebut. Perusahaan besar tidak mungkin akan menjadi sukses seperti saat ini apabila tidak didukung oleh orang-orang hebat dibaliknya, begitupun dengan perusahaan kecil tidak akan mampu berkembang apabila tidak didukung oleh orang-orang di dalamnya. Dengan adanya persaingan tersebut, mendorong organisasi untuk meningkatkan daya saingnya serta berani menghadapi tantangan dan dampak yang akan dihadapinya yaitu menghadapi perubahan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Manusia sebagai sumber daya, di suatu organisasi haruslah diatur dengan baik agar terkoordinasi dengan baik serta mampu mendukung pencapaian rencana strategis organisasi. Apabila sumber daya manusia tidak dikelola dengan benar, maka kesuksesan sebuah organisasi dalam pencapaian strategisnya akan sulit untuk diwujudkan (Hanggraeni, 2012). Pemanfaatan sumber daya manusia pada sebuah organisasi, merupakan kunci keberhasilan dalam pencapaian tujuan dalam organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang unggul dan kompeten, maka sasaran serta tujuan dalam organisasi tidak akan tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Maka dari itu, suatu organisasi dalam mengatur, mengelola dan menentukan karyawan yang tepat harus secara baik dan produktif agar tercapainya tujuan

yang telah ditentukan. Untuk meningkatkan kinerja dalam satu organisasi, maka dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang tinggi. Di dalam sebuah organisasi banyak yang masih harus diperhatikan salah satunya yaitu kinerja karyawannya, agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

Kinerja karyawan merupakan masalah utama dalam manajemen sumber daya manusia yang harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan merupakan salah satu dari unsur keberhasilan suatu organisasi. Semua organisasi pasti mengharapkan kinerja karyawan yang maksimal untuk meningkatkan produktifitas dalam organisasi secara keseluruhan. Menurut Priansa (2017:48), kinerja adalah perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam mengemban tugas dan tanggung jawab yang berasal dari organisasi. Pendapat lain juga menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu serta diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. Kinerja karyawan yang maksimal tentu merupakan harapan bagi setiap organisasi, karena akan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi tersebut (Edison, dkk, 2018:188).

Agar kinerja karyawan bisa tercapai dengan baik, maka organisasi perlu memperhatikan motivasi karyawan. Pemberian motivasi kepada karyawan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Motivasi disebut sebagai pendorong, pendukung yang dapat membuat orang menjadi bersemangat serta terangsang untuk memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga bertindak dengan

cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal (Sitorus, 2020:56). Pada dasarnya, jika organisasi ingin mendapatkan kinerja yang optimal sesuai dengan target yang sudah ditentukan, maka organisasi harus memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat memberikan tenaga serta pikiran yang dimiliki demi terselesaikannya suatu pekerjaan. Dalam memotivasi karyawan tidaklah mudah, karena terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan di dalam diri karyawan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Apabila manajemen dapat memahami hal tersebut dan dapat mengatasinya, maka organisasi akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang ditentukan (Wijaya, 2017). Hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hasibuan dan Bahri (2018), Susanto (2019), dan Setiawan (2015) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, perbedaan hasil penelitian yang didapatkan dari Marjaya dan Pasaribu (2019) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti motivasi sudah tidak diperlukan lagi oleh karyawan, karena tanpa dimotivasi karyawan sudah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Selanjutnya faktor kepuasan kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam organisasi. Kepuasan kerja merupakan perasaan yang menyokong atau tidak dalam diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya sendiri. Kepuasan kerja merupakan perasaan serta penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya. Dengan asumsi bahwa apakah pekerjaannya mampu

memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya (Umar, 2011). Hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Changriawan (2017) dan Nabawi (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Perbedaan hasil penelitian dari Sutopo (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain semua faktor diatas yang telah dijabarkan, adapun faktor lain penunjang kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Mardiana dalam Komarudin (2018) Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana seorang karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pendapat lain ngatakan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana terdapat sebuah kelompok yang di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misi (Sedarmayanti, 2018). Oleh karena itu, lingkungan kerja harus ditata secara benar seperti lingkungan kerja yang bersih, tata ruang yang nyaman, pertukaran udara yang baik serta penerangan yang cukup agar terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Lingkungan kerja non fisik juga harus diperhatikan, seperti hubungan antar sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pimpinan, kesejahteraan karyawanserta suasana kerja yang nyaman dan adanya tempat ibadah yang baik. Lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi intensitas kerja sehingga karyawan memiliki semangat dalam bekerja serta dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan. Sebagaimana yang dikutip dalam Moulana et al., (2017), lingkungan kerja

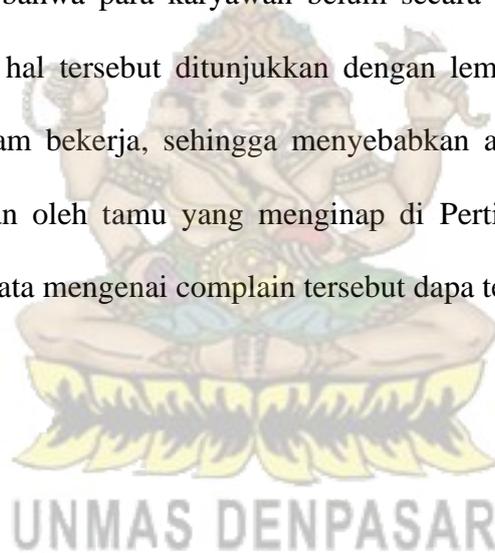
fisik dilihat dari seluruh kondisi tempat kerja yang dapat berpengaruh pada kinerja seorang karyawan, sementara lingkungan non fisik yaitu hubungan antar sesama karyawan, atasan ataupun bawahan yang berpengaruh pada kondisi karyawannya. Lingkungan kerja yang dikatakan baik dapat terjadi jika karyawan yang ada pada sebuah organisasi tersebut dapat melakukan segala kegiatannya secara maksimal, sehat, aman dan nyaman. Organisasi diharuskan untuk menyediakan kedua jenis lingkungan kerja, baik fisik dan non fisik agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan menjadikan karyawan lebih produktif untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya demi mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan organisasi tersebut. Hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Bachtiar (2012) dan Potu (2013) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berbeda dengan hasil penelitian dari Nabawi (2019) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pertiwi Bisma 2 Ubud merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa penginapan. Pertiwi Bisma 2 Ubud terletak di Jalan Bisma, Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Pertiwi Bisma 2 Ubud menyediakan akomodasi yang nyaman dengan berbagai fasilitas, seperti informasi melalui resepsionis 24 jam, kolam renang *outdoor* dengan pemandangan taman serta sungai yang menjadi daya tarik wisatawan, serta *restaurant*.

Pertiwi Bisma 2 Ubud merupakan jenis akomodasi yang menyediakan jasa layanan yang sangat memerlukan sumber daya manusia untuk mencapai

tujuannya. Pada implementasinya, karyawan dituntut memiliki kinerja dan melakukan pelayanan dengan baik dengan tujuan agar pengunjung hotel merasa senang dan menilai hotel tersebut dengan baik.

Sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terdapat pada Pertiwi Bisma 2 Ubud setiap bagian memiliki tugas dan tanggungjawab yang harus dipenuhi oleh masing-masing karyawan bagian. SOP digunakan sebagai pedoman upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pihak perusahaan. Melalui SOP yang telah ditetapkan perusahaan, dapat diindikasikan bahwa para karyawan belum secara maksimal dalam bekerja diperusahaan, hal tersebut ditunjukkan dengan lemahnya tingkat kesadaran karyawan dalam bekerja, sehingga menyebabkan adanya beberapa keluhan yang dilakukan oleh tamu yang menginap di Pertiwi Bisma 2 Ubud pada tahun 2021. Data mengenai complain tersebut dapat terlihat pada tabel 1.1.



**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Tamu Pertiwi Bisma 2 Ubud Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Komplain</b>	<b>Jenis Keluhan</b>
Jan-2021	3	Bagian Housekeeping kurang memperhatikan kebersihan kamar, karena masih ada semut di kamar.
		Tamu ingin pindah kamar karena merasa kurang nyaman di kamar sebelumnya.
		Tidak ada akses air/ air mati.
Mar-2021	2	Televisi tidak berfungsi dengan baik
		AC tidak terlalu dingin dan ada beberapa tempat di kamar masih kotor
Apr-2021	3	Air panas tidak berfungsi dengan baik.
		Masih ada beberapa tempat di kamar yang kurang bersih dan AC kurang dingin.
		Tangga akses ke kamar kurang dibersihkan dan licin.
Mei-2021	3	AC bocor airnya berembes ke kamar.
		Sarapan pagi yang terlalu lama dihidangkan.
		Area kolam renang licin dan tidak dibersihkan dengan maksimal.
Agu-2021	2	Kamar yang kurang bersih karena masih ada semut di beberapa area di kamar.
		AC tidak dingin dan kamar lembab.
Sep-2021	2	Kamar yang masih kotor dan sedikit lembab.
		Tangga akses ke kamar yang licin.
Okt-2021	3	Sarapan pagi yang terlambat dihidangkan.
		Kolam renang yang kurang bersih.
		AC yang kotor dan kamar yang lembab.
Nov-2021	2	Tangga akses menuju villa licin karena lumutan.
		Kamar yang lembab dan <i>sheet</i> yang bau.
Des-2021	2	Area kolam renang licin dan tidak dibersihkan dengan maksimal.
		Area kamar mandi yang masih licin.

Sumber : Pertiwi Bisma 2 Ubud, (2022)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa banyak terdapat keluhan dari tamu yang merasa belum puas mengenai kinerja karyawan Pertiwi Bisma 2 Ubud, dimana terdapat 22 buah kritik yang masuk secara tertulis selama tahun 2021.

Pencapaian target pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga menjadi indikasi rendahnya kinerja karyawan Pertiwi Bisma 2 Ubud. Rendahnya kinerja karyawan Pertiwi Bisma 2 Ubud juga diduga disebabkan oleh beberapa faktor seperti motivasi yang kurang pada karyawan, tingkat kepuasan kerja yang rendah, dan lingkungan kerja yang belum kondusif.

Berdasarkan hasil survei peneliti di Pertiwi Bisma 2 Ubud, ditemukan beberapa masalah mengenai motivasi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja. Seperti lambatnya penyelesaian suatu pekerjaan yang dibebankan kepada karyawannya, motivasi yang kurang sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan harus diarahkan terlebih dahulu, serta kurangnya semangat kerja dari para karyawan. Beberapa orang karyawan mengatakan bahwa kurangnya kepuasan dalam bekerja sehingga hasil pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Hal ini terjadi karena beban kerja yang dihadapi terlalu banyak sehingga karyawan tidak mampu secara maksimal melakukan pekerjaannya. Kurangnya penerapan standar kesehatan dan keselamatan kerja (K3) bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, karyawan merasa Pertiwi Bisma 2 Ubud belum dapat menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti halnya tempat parkir yang kurang memadai, sehingga menyebabkan karyawan yang parkir sepeda motor dengan tidak teratur. Ruang tempat istirahat karyawan yang tidak nyaman dan kotor. Ruang *Accounting* yang kurang luas, sehingga membuat karyawan tidak nyaman bekerja dengan tumpukan kertas dimana-mana karena tempat yang tidak memadai.

Selain itu, karena adanya pandemi Covid-19 saat ini menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan karena permasalahan lain yang dihadapi Pertiwi Bisma 2 Ubud yaitu tidak tercapainya target tingkat hunian kamar, menyebabkan manajemen Pertiwi Bisma 2 Ubud dengan terpaksa memberlakukan *Work From Home* (WFH) pada sebagian karyawannya. Selain itu untuk karyawan yang masih bekerja seperti biasa pun diberlakukan pemotongan gaji sebesar 50%.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud”**.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud?
- 1.2.2 Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud?
- 1.2.3 Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada, maka dapat disimpulkan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud.

1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pertiwi Bisma 2 Ubud.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat, antara lain :

#### 1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah serta memberikan pemikiran dan pemecahannya. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelas Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

#### 1.4.2 Manfaat Teoritis

##### 1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menciptakan kebijakan perusahaan dalam memperhatikan karyawannya terhadap motivasi, kepuasan kerja

disiplin kerja karyawan dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2) Bagi Fakultas / Universitas

Diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar serta sebagai referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti masalah sejenis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Pada sub tinjauan pustaka ini akan diuraikan mengenai landasan teori penelitian yang berguna sebagai acuan dasar pemikiran ketika melakukan pembahasan masalah yang akan diteliti, serta untuk menjadi dasar analisis yang akan digunakan dalam bab selanjutnya mengenai kinerja karyawan, motivasi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja.

##### *2.1.1 Grand Theory (Goal Setting Theory)*

Teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* yang dikemukakan oleh Latham & Locke (1991), menjelaskan tentang hubungan antara tujuan yang menantang dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), diikuti dengan memiliki kemampuan dan keterampilan kerja (Cantika, dkk., 2021). Dapat dikatakan bahwa teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* ini adalah penetapan target berorientasi hasil, didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa ide (pemikiran) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* merupakan model individual yang menginginkan untuk memilih tujuan, memiliki tujuan, serta menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Annisa, dkk., 2022).

### 2.1.2 Kinerja Karyawan

Kinerja dapat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, maka akan sangat membantu perkembangan suatu organisasi. Kinerja karyawan akan mempengaruhi tingkat kontribusi karyawan terhadap organisasi tersebut. Berikut beberapa definisi mengenai kinerja karyawan menurut para ahli.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan, yaitu sebuah proses manajemen secara keseluruhan yang hasil kerjanya dapat menunjukkan bukti secara konkrit dan dapat diukur (Sedarmayanti, 2007). Pendapat lain juga mengatakan, menurut Mangkunegara (2017:9), bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Serta kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seorang karyawan berdasarkan persyaratan pekerjaan (Bangun, 2012).

Berdasarkan uraian beberapa para ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja baik secara kualitatif maupun kuantitatif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Handoko (2001:193), yaitu:

1) Motivasi

Merupakan faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja yaitu adanya kebutuhan yang harus dipenuhinya. Kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam pekerjaannya.

2) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari sikap positifnya terhadap pekerjaan serta segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

3) Tingkat Stres

Stress merupakan suatu kondisi reaksi tubuh yang mempengaruhi emosi. Tingkat stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga mengganggu pelaksanaan pekerjaan, apabila tidak ditanggulangi, akan berbahaya bagi kesehatan.

4) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja yaitutempat kerja, ventilasi, dan penyinaran dalam ruang kerja.

5) Sistem Kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima seorang karyawan atas apa yang telah dilakukan untuk perusahaan, dapat berupa fisik maupun non fisik.

## 6) Desain pekerjaan

Merupakan fungsi inti dari kegiatan kerja seorang karyawan ataupun kelompok karyawan secara organisasional. Jadi, desain pekerjaan harus jelas agar karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai pekerjaannya.

Berhasil atau tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan itu sendiri, baik secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi, semakin baik kinerja seorang karyawan maka diharapkan kinerja organisasi akan semakin baik juga. Maka dari itu, menurut Prawirosentono (2014) pendekatan untuk mengukur kinerja karyawan secara individual ada empat kriteria, yaitu:

### 1) Efektivitas dan Efisiensi

Di dalam hubungannya dengan kinerja karyawan, baik buruknya kinerja dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi. Apabila mencapai tujuan maka dapat dikatakan efektif, sedangkan dikatakan efisien apabila hal tersebut memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

### 2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah diserahkan dengan baik tanpa adanya penambahan tugas. Masing-masing karyawan yang ada di dalam sebuah organisasi harus mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasi.

### 3) Disiplin

Merupakan sikap menghormati, menghargai, patuh serta taat terhadap perjanjian yang dibuat antara organisasi dan karyawan.

### 4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, melakukan suatu pekerjaan tanpa harus diberi tahu terlebih dahulu. Seseorang dengan kemampuan ini sudah pasti memiliki banyak akal dan ide.

Selanjutnya Sedarmayanti (2018) mengemukakan indikator-indikator kinerja, yaitu:

#### 1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi sehingga akan menciptakan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi, serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

#### 2) Ketepatan Waktu

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang dapat diselesaikan dengan baik.

#### 3) Inisiatif

Memiliki kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada suatu pekerjaan.

#### 4) Kemampuan

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah kemampuan yang dapat dikembangkan. Faktor ini dapat dikembangkan melalui pendidikan dan latihan.

#### 5) Komunikasi

Interaksi yang dilakukan atasan kepada bawahan atau sebaliknya untuk mengemukakan pendapat serta saran dalam hal memecahkan masalah yang dihadapi.

### **2.1.3 Motivasi**

Beberapa konsep yang dijelaskan oleh para ahli mengenai definisi Motivasi Kerja. Namun, sebelum menjelaskan secara khusus, akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai definisi motivasi. Menurut Kreitner & Kinicki (2007) mengartikan motivasi sebagai proses psikologis yang menjadi penyebab munculnya tindakan yang terarah untuk mencapai tujuan tertentu. Pendapat lain mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu hal yang mempengaruhi perilaku seseorang. Motivasi juga bisa disebut sebagai pendorong, pendukung yang dapat membuat orang menjadi bersemangat serta terangsang untuk memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga bertindak dengan cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal (Sitorus, 2020:56).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan energi yang berasal dari dalam diri yang membangkitkan, mengarahkan, serta memberikan kekuatan untuk tetap berada pada arah tersebut untuk mencapai suatu tujuan.

Difinisi motivasi kerja menurut Terry Mitchell (dalam Werner dan DeSimone, 2006:48), sebagai proses psikologis yang menjadi penyebab timbulnya tindakan yang memiliki arah serta terus menerus untuk mencapai tujuan. Pendapat lain juga mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan energi yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam melakukan suatu pekerjaan (Torang, 2013:57).

Menurut Irkhami dalam Dewi (2014), motivasi kerja adalah suatu perasaan yang mendorong maupun tidak yang berhubungan dengan suasana hari seseorang. Perasaan yang mempengaruhi motivasi meliputi dua aspek yaitu aspek eksternal dan aspek internal. Aspek eksternal meliputi, upah, kesempatan, pengembangan, hubungan karyawan, penempatan. Sedangkan aspek internal meliputi, umur, kesehatan, kemampuan, pendidikan. Seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya apabila kedua aspek tersebut saling mendukung.

Inti dari definisi motivasi kerja yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli menyatakan bahwa motivasi kerja berkaitan dengan upaya yang dikeluarkan oleh seseorang dalam bekerja. Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai kinerja tinggi. Prinsip motivasi memiliki kunci bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi. Indikator motivasi kerja menurut Hasibuan (2010) yaitu:

- 1) **Kebutuhan Fisik**

Kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.

2) **Kebutuhan Rasa Aman**

Kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, di antaranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti: takut, cemas, bahaya.

3) **Kebutuhan Sosial**

Kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.

4) **Kebutuhan Akan Penghargaan**

Kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.

5) **Kebutuhan Dorongan mencapai Tujuan**

Kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

#### **2.1.4 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja bukanlah seberapa keras ataupun seberapa baiknya seseorang dalam bekerja, melainkan seberapa jauh orang tersebut menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan kerja karyawan merupakan perasaan positif yang tercipta dari penilaian karyawan atas pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya. Hal ini, menunjukkan bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting

(Luthans, 2007). Definisi lain menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan serta penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya. Dengan asumsi bahwa apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya (Umar, 2011).

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan psikis seseorang yang menyenangkan yang dirasakan dalam suatu lingkungan kerja karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Pendapat lain juga menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda satu dengan yang lain sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan pada setiap individu, semakin banyaknya indikator yang ada dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu pula sebaliknya (Sunyoto, 2012).

Menurut Hasibuan (2014), menyatakan bahwa ada beberapa indikator kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Menyukai serta mencintai pekerjaan yang ditekuni, hal ini disebabkan seseorang mampu mengerjakannya
- 2) Moral kerja, kesepakatan batin yang ada dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.
- 3) Kedisiplinan, kondisi yang tercipta melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai moral seseorang.

4) Prestasi kerja, hasil dari pekerjaan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta ketepatan waktu.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap perkerjaan yang ditekuninya. Hal tersebut dapat dilihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjaannya.

### **2.1.5 Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan bagian yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik diharapkan mampu memberikan motivasi untuk bekerja, serta diharapkan mampu membawa pengaruh terhadap semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman, memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Berikut ini beberapa definisi lingkungan kerja menurut para ahli :

Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) adalah setiap hal yang ada di dalam lingkungan karyawan bekerja, sehingga mempengaruhi dirinya saat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya, seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan sarana yang memadai. Pendapat lain juga mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana terdapat sebuah kelompok yang di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk

mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misi (Sedarmayanti, 2018).

Untuk mengukur lingkungan kerja pada pada suatu organisai, indikator variabel lingkungan kerja diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Yoga Wicaksono (2017) menjelaskan empat indikator lingkungan kerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Suasana kerja adalah kondisi yang terdapat di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.
- 2) Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang sifatnya harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja.
- 3) Tersedianya fasilitas kerja dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja bersikap lengkap. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.
- 4) Keamanan kerja menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, di mana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimasukkan ke dalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi karyawan.

## **2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya**

Hasil penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu ini dapat disusun sebagai berikut :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Bachtiar (2012) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi persentase dan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh ada pengaruh signifikan motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Aqua Tirta Investama di Klaten. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan motivasi dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Potu (2013) dengan judul “Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado“. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif menggunakan metode survey yang bersumber dari data karyawan Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 48 karyawan yang juga merupakan sampel dari semua populasi pada kantor tersebut. Penelitian menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan motivasi dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2015) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang”. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Proporsional Random Sampling*. Sampel penelitian sebanyak 250 karyawan level pelaksana. Alat ukur variabel menggunakan kuisioner. Pengolahan data menggunakan Analisa Jalur. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji terhadap hipotesis yang mengatakan bahwa: motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan level pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan motivasi kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Changgriawan (2017) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di One Way Production”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket dengan pengukuran variabel menggunakan skala Likert. Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis statistik deskriptif. Pengambilan sample menggunakan *convenience sampling* sehingga didapatkan jumlah responden sebanyak 109 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan

disertai uji F (simultan) dan uji t (parsial). Proses pengolahan data menggunakan SPSS 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan kepuasan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Bahri (2018) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja”. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksploratif, dimana variabel diukur dengan skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dengan daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Jumlah populasi sebanyak 107 orang. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin. Maka jumlah responden dalam penelitian ini 85 responden. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17, dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis analisis regresi berganda. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan terhadap kinerja; 2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; 3) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan lingkungan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat yang akan diteliti.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Silvy (2019) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini menggunakan teori MSDM yang berkaitan dengan disiplin kerja, motivasi dan kinerja karyawan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan asosiatif, dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (Statistic Package for the Social Sciens) versi 24.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara parsial diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai; 2) Secara parsial diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai; 3) Secara simultan diketahui disiplin kerja dan motivasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan disiplin kerja dan motivasi sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka”. Jenis penelitian ini

termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden dengan teknik *probability sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Proses perhitungan dibantu program aplikasi *software Statistical Package for Social Science (SPSS) 21.0 for Windows*. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala likert sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan; 2) kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan; 3) disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 81 karyawan yang juga merupakan sampel dari semua populasi pada kantor tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuisisioner dengan pengukuran variabel menggunakan skala Likert. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis validitas dan realibilitas untuk uji angket.

Teknik analisis regresi digunakan untuk melihat seberapa besar korelasi antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penggunaan lingkungan kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dan Bangun (2020) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan eksplanasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Universitas Kristen Maranatha yang berjumlah 358 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 189 orang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik penarikan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel

disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera”. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan kausal. Populasi pada penelitian adalah 100 orang karyawan di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera, Medan. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 50 orang responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif serta analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotesis penelitian. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja (X1), Beban Kerja (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Balmera, Medan, baik secara parsial maupun simultan.