



BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari tujuh bagian, yakni: pertama, latar belakang masalah yang membahas alasan pemilihan judul serta topik permasalahan yang menarik untuk dibahas dalam penelitian ini. Kedua, identifikasi masalah menjelaskan dan merangkum permasalahan apa saja yang mungkin timbul dalam topik penelitian ini. Ketiga, batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup pada penelitian untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Keempat, batasan penelitian menjelaskan apa yang diperlukan untuk memfokuskan penelitian karena adanya keterbatasan waktu dan biaya dalam melakukan penelitian ini.

Kelima, rumusan masalah yang merupakan perumusan dari latar belakang dan identifikasi yang ada. Rumusan masalah merupakan fokus utama dalam penelitian ini, dimana didalamnya terdapat pertanyaan yang nantinya akan dijawab setelah penelitian selesai dilakukan. Keenam, tujuan penelitian dimana penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan pada batasan masalah yang dijelaskan sebelumnya. Ketujuh, manfaat penelitian dimana peneliti berharap penelitian yang dilakukan ini akan memberikan manfaat bagi banyak pihak khususnya bagi para perusahaan yang menjadi objek penelitian dan bagi para akademis yang akan melakukan penelitian mendatang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



A. Latar Belakang Masalah

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Pencapaian tujuan organisasi memerlukan sumber daya sebagai sumber energi, tenaga maupun kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan berbagai aktivitas dan kegiatan. Sumber daya tersebut mencakup sumber daya manusia, alam, finansial dan ilmu pengetahuan atau teknologi. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih (Hasibuan, 2014:10).

Menurut Dessler (2015:4) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Tolak ukur sumber daya manusia dapat dilihat melalui kinerja/prestasi kerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2013:67) “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan”. Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor motivasi. Menurut Mangkunegara (2013:93) “motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya”. Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif mencapai hasil dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Hasibuan, 2014:141). Karyawan yang termotivasi akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berpengaruh pada peningkatan kinerja, dan penurunan tingkat perputaran dan absensi kerja.

Selain faktor motivasi, pemenuhan kepuasan kerja karyawan juga menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh organisasi untuk mendorong kinerja/prestasi kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2014:202) “kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan menyukai pekerjaannya. Sikap ini ditunjukkan melalui moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan”.

Indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover* kecil maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik (Hasibuan, 2014:202). Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan kinerja/prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2014:203). Kepuasan kerja yang tidak terpenuhi sering menyebabkan menurunnya prestasi kerja/kinerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang diberikannya (Hasibuan, 2014:202).

Perusahaan perlu lebih memperhatikan hal-hal tersebut karena kinerja karyawan merupakan faktor penting yang menjamin keberhasilan perusahaan dan dengan kinerja karyawan yang buruk tujuan atau sasaran dari perusahaan menjadi sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Holis selaku bagian *HRD* pada PT Quartya Cakra Buana diketahui bahwa kinerja karyawan beberapa bulan terakhir

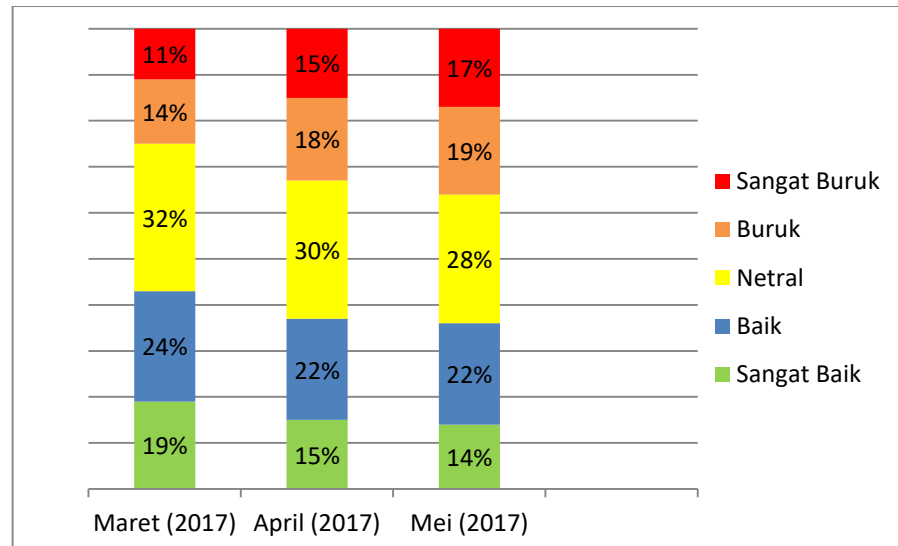


mengalami penurunan ditandai dengan turunnya kualitas kerja, semangat kerja, ketepatan waktu hadir, kedisiplinan, dan tingginya *turnover* karyawan.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Turunnya kualitas kerja dan semangat kerja karyawan ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan karyawan terhadap *customer*. Hal ini dapat terlihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang menurun. Berikut adalah data tingkat kepuasan pelanggan selama 3 bulan terakhir.

Gambar 1.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT Qurtya Cakra Buana



Sumber: Bagian *HRD* PT Qurtya Cakra Buana

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan mengindikasikan rendahnya kualitas kerja dan semangat kerja karyawan. Menurut Bangun (2012:312) “menurunnya semangat kerja merupakan ciri dari kurangnya motivasi yang dirasakan oleh kebanyakan karyawan”. Dari hasil wawancara juga diketahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bahwa karyawan masih harus diawasi dan belum berinisiatif secara sukarela akan berperilaku dan berkinerja sesuai dengan tuntutan organisasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan pada PT Quartya Cakra Buana belum termotivasi untuk melaksanakan tugas yang diperintahkan secara sadar dan sukarela.

Sedangkan turunnya kedisiplinan karyawan ditandai dari masih banyaknya karyawan yang terlambat dan rendahnya tingkat kehadiran karyawan. Berikut adalah data tingkat absensi karyawan selama 3 bulan terakhir.

Tabel 1.1. Tingkat Absensi Karyawan PT Qurtya Cakra Buana

Bulan (2017)	Jumlah Karyawan	Presentase Kehadiran	Presentase Kemangkiran
Maret	49 Orang	94.72%	5.28%
April	48 Orang	92.55%	7.45%
Mei	46 Orang	91.32%	8.68%

Sumber: Bagian HRD PT Quartya Cakra Buana

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pada PT Quartya Cakra Buana terdapat penurunan presentase kehadiran. Hal tersebut menunjukkan adanya masalah dengan kedisiplinan para karyawan. Menurut Mangkunegara & Miftahuddin (2016:189) “karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang baik biasanya memiliki disiplin yang baik pula.” Menurunnya presentase kehadiran karyawan menggambarkan rendahnya kedisiplinan para karyawan yang mengindikasikan belum terpenuhinya kepuasan kerja karyawan. Hal ini akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berdampak pada menurunnya kinerja karyawan baik dari segi kualitas kerja ataupun pelayanan perusahaan.

Permasalahan lain yang dihadapi perusahaan adalah tingkat *turnover* yang cukup tinggi. Menurut Mangkunegara (2013:118) “kepuasan kerja yang tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya memiliki *turnover* yang lebih tinggi.”

Terdapat kemungkinan karyawan yang keluar/*re-sign* mendapat tawaran lebih tinggi di tempat lain atau mereka kecewa dengan kondisi perusahaan. Kekecewaan karyawan mungkin berasal dari karyawan yang belum termotivasi atau kepuasan kerja yang belum terpenuhi, sehingga kebutuhan karyawan untuk merasa nyaman, aman, dan bisa bekerja dengan semangat tinggi belum tercapai. Berikut adalah data tingkat *turnover* karyawan selama 3 bulan terakhir.

Tabel 1.2. Tingkat *Turnover* Karyawan PT Qurtya Cakra Buana

Bulan (2017)	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan <i>Re-sign</i>	Presentase <i>Turnover</i>
Maret	49 Orang	2 Orang	4.08%
April	48 Orang	3 Orang	6.25%
Mei	46 Orang	3 Orang	6.52%

Sumber: Bagian *HRD* PT Quartya Cakra Buana

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa adanya peningkatan presentase *turnover* karyawan. Hal ini berakibat secara tidak langsung pada menurunnya kinerja karyawan karena terdapat kekosongan posisi sehingga kualitas kerja menjadi turun dan terjadi pelimpahan beban pekerjaan yang harus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ditanggung oleh karyawan lain. Dampak lainnya yaitu perusahaan harus melakukan rekrutmen karyawan baru untuk mengisi kekosongan posisi dan melakukan pelatihan-pelatihan kepada karyawan baru yang tentunya akan menambah biaya-biaya yang harus dikeluarkan perusahaan.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Quartya Cakra Buana)”**

B Identifikasi Masalah

Menurut Bangun (2012:230) kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan kinerja karyawan adalah motivasi kerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Juniantara dan Riana (2015), Wijaya dan Andreani (2015), SURIANTI (2015), Chandraningtyas *et al.* (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Mangkunegara dan Miftahuddin (2016), Sanjiwani dan Suana (2016), Pushpakumari (2008) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
2. Bagaimana *turnover* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
3. Bagaimana kualitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
4. Bagaimana semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
5. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
6. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

C Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis merasa perlu membatasi ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Batasan masalah pada penelitian ini sebatas pada pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana.



D. Batasan Penelitian

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Mengingat penulis mempunyai keterbatasan dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang menjadi penelitian adalah PT Quartya Cakra Buana.
2. Subjek yang menjadi penelitian adalah karyawan PT Quartya Cakra Buana (tidak termasuk jajaran manajemen).
3. Penelitian ini akan dilakukan dari Juni 2017.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah yaitu untuk menganalisa dan mengetahui:

1. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Quartya Cakra Buana.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan (PT Quartya Cakra Buana)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan sebagai bahan masukan dalam melakukan pengembangan dan evaluasi kerja pada karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja melalui faktor motivasi kerja dan kepuasan kerja. Hal tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas kerja, semangat kerja, kedisiplinan kerja, ketepatan waktu kehadiran, dan menurunkan tingkat *turnover* dan absensi karyawan yang selama ini terjadi di dalam perusahaan.

2. Bagi Akademisi dan Institusi Pendidikan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wacana baru dan berguna sebagai dasar referensi penelitian yang sejenis dikemudian hari.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.