

# **TESIS**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN  
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND WORK  
ENVIRONMENT ON EMPLOYEES' PERFORMANCE WITH  
JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT  
THE DEPARTMENT OF ONE-STOP INVESTMENT AND  
INTEGRATED SERVICES (DPM-PTSP) OF MAKASSAR CITY**

**ADE WIJAYA MUSLIM**

**A012212019**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**

# **TESIS**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN  
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND WORK  
ENVIRONMENT ON EMPLOYEES' PERFORMANCE WITH  
JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT  
THE DEPARTMENT OF ONE-STOP INVESTMENT AND  
INTEGRATED SERVICES (DPM-PTSP) OF MAKASSAR CITY**

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh

**ADE WIJAYA MUSLIM**

**A012212019**



Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh :

**ADE WIJAYA MUSLIM**  
**A012212019**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **19 AGUSTUS 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



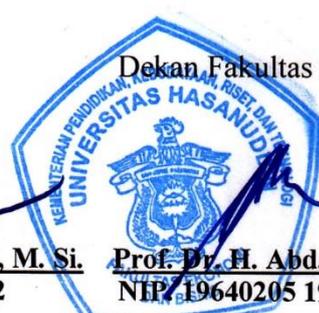
**Prof. Dr. Muh. Idrus Taba, S. E., M. Si.**  
NIP. 19600403 198609 1 001



**Prof. Dr. Maat Pono, S. E., M. Si.**  
NIP. 19580722 198601 1 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.**  
NIP. 19680629 199403 1 002

**Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.**  
NIP. 19640205 198810 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ade Wijaya Muslim  
Nim : A012212019  
Program studi : Magister Manajemen  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis ini berjudul:

**Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 09 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Ade Wijaya Muslim

## PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-Nya, sehingga tesis dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTS) Kota Makassar” ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan jenjang Magister pada Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menerima penulis untuk mengikuti kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si dan Prof. Dr. Maat Pono, SE., M.Si. Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga selama penulis menyusun tesis ini.
4. Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si. Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah meluangkan waktu, kesempatan dan senantiasa mendukung kesuksesan dan penyelesaian tesis ini.
5. Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, SE., M.Si, Prof. Dr. H. Muh Yunus Amar, SE., MT dan Hj. Andi Reni, SE., M.Si., Ph.D, Tim Penilai Tesis yang telah memberikan arahan dan masukan selama ujian dan proses penyelesaian tesis ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
7. Kedua Orang tua serta Kakak dan Adik atas segala doa dan dukungan.
8. Teman-teman Kuliah Program Studi Magister Manajemen yang senantiasa bersama sejak awal perkuliahan.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kemanfaatan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis



Ade Wijaya Muslim

## ABSTRAK

ADE WIJAYA MUSLIM. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar* (dibimbing oleh Muh. Idrus Taba dan Maat Pono).

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah semua populasi pegawai atau karyawan yang ada pada DPM-PTSP Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *propably sampling* dan *simple random sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan berjumlah seratus dari seratus enam puluh orang dari data observasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan presisi 5%, sedangkan pengelolaan data menggunakan *software SMARTPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (4) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (5) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (6) Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, dan (7) lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Kata kunci : motivasi kerja, lingkungan kerja, kinerja pegawai, kepuasan kerja



## ABSTRACT

ADE WIJAYA MUSLIM. *The Effect of Work Motivation and Work Environment on Employees' Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable at the Department of One-Stop Investment and Integrated Services (DPM-PTSP) of Makassar City* (supervised by Muh Idrus Taba and Maat Pono)

This study aims to determine the effect of work motivation and work environment on employees' performance with job satisfaction as an intervening variable at the Department of One-Stop Investment and Integrated Services (DPM-PTSP) Makassar City. This study used primary data, using data collection techniques, involving observation, interview, and questionnaire. The samples in this study were all employees of DPM-PTSP Makassar City, selected using probability sampling technique with simple random sampling, so the number of samples used was 100 people from 160 observation data. The number of sample was determined using Slovin formula with a precision of 5%. The data were processed using SMARTPLS Software. The results show that work motivation has a positive and significant effect on job satisfaction; work environment has a positive and significant effect on job satisfaction; work motivation has a positive and significant effect on employees' performance; work environment has a positive and significant impact on employees' performance; job satisfaction has a positive and significant effect on employees' performance; work motivation has a significant indirect effect on employees' performance through job satisfaction, and work environment has a significant indirect effect on employees' performance through job satisfaction.

Keywords: work motivation, work environment, employees' performance, job satisfaction.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritik .....	9
1.4.2 Manfaat Praktik .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep .....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Motivasi Kerja .....	14
2.1.2.1 Pengertian Motivasi.....	14
2.1.2.2 Teori Motivasi.....	15
2.1.2.3 Jenis-jenis Motivasi .....	17
2.1.2.4 Indikator Motivasi .....	18
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	19

2.1.3.1	Pengertian Lingkungan Kerja .....	19
2.1.3.2	Faktor-faktor Yang mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	20
2.1.3.3	Indikator Lingkungan Kerja.....	23
2.1.4	Kinerja Pegawai.....	24
2.1.4.1	Pengertian Kinerja Pegawai .....	24
2.1.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	25
2.1.4.3	Indikator Kinerja.....	26
2.1.5	Kepuasan Kerja .....	27
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Kerja .....	27
2.1.5.2	Teori-teori Kepuasan Kerja .....	28
2.1.5.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	30
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Kerja.....	32
2.2	Tinjauan Empiris .....	34
	<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>43</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	43
3.1.1	Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	44
3.1.2	Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	45
3.1.3	Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	46
3.1.4	Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	47
3.1.5	Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	48
3.1.6	Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	49
3.1.7	Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	49
3.2	Hipotesis.....	50
	<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
4.1	Rancangan Penelitian.....	52
4.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	52

4.3 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	52
4.3.1 Populasi.....	52
4.3.2 Sampel .....	53
4.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	53
4.4 Jenis dan Sumber Data .....	54
4.5 Metode Pengumpulan Data .....	54
4.6 Defenisi Operasional.....	54
4.6.1 Variabel Independen.....	54
4.6.2 Variabel Dependen .....	55
4.6.3 Variabel Intervening.....	55
4.7 Instrumen Penelitian .....	55
4.8 Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Deskripsi Data .....	62
5.1.1 Karakteristik Responden .....	62
5.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
5.1.1.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
5.1.1.3 Responden Berdasarkan Status Pegawai .....	63
5.1.1.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
5.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	64
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
6.1 Pembahasan.....	77
6.1.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	78
6.1.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	79
6.1.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	80
6.1.4 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	81
6.1.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	82
6.1.6 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja pegawai melalui	

Kepuasan Kerja .....	83
6.1.7 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai melalui	
Kepuasan Kerja .....	84
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
7.1 Kesimpulan.....	85
7.2 Impikasi .....	87
7.3 Keterbatasan Penelitian.....	88
7.4 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Pembagian Populasi .....	53
Tabel 4.2 Instrumen Penelitian .....	56
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai.....	63
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	64
Tabel 5.5 Awal outer loading (Measurement Model) .....	66
Tabel 5.6 AVE (Average Variance Extracted) .....	67
Tabel 5.7 Cross Loadings .....	68
Tabel 5.8 Cronbach Alpha dan Composite Reliability.....	69
Tabel 5.9 Ringkasan Hasil Measurement Models .....	70
Tabel 5.10 Nilai R-Square.....	71
Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Maslow .....	16
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 5.1 Model Struktural .....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan suatu bangsa memerlukan modal utama yaitu sumber daya manusia. Sudah sejak lama dimaklumi bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor pertama dan terutama dalam memajukan kesejahteraan suatu bangsa. Pengalaman banyak negara sudah membuktikan kebenaran pendapat tersebut. Berbagai negara di dunia yang meskipun tidak memiliki sumber daya alam, akan tetapi jika mempunyai sumber daya manusia yang terdidik, terampil, berdisiplin, tekun, mau bekerja keras dan setia kepada cita-cita perjuangan bangsanya, ternyata berhasil meraih kemajuan yang sangat besar bahkan kadang-kadang membuat negara lain kagum terhadapnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu unsur penting dalam sebuah organisasi, lembaga, ataupun instansi. Oleh karena itu, kemajuan sebuah organisasi, lembaga ataupun instansi perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang menjadi faktor kemajuan. Penanganan yang kongkrit dan tepat sasaran menjadi salah satu acuan sumber daya manusia dapat berkembang dengan baik dalam sebuah lingkungan.

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dalam tujuan pembangunan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 11 mengenai tugas Pegawai Aparatur Sipil Negara yaitu bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Findarti, 2016). Sumber daya manusia pada suatu lembaga instansi mempunyai

peranan penting, karena tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang baik suatu instansi akan dapat menghadapi masalah untuk mencapai visi dan tujuannya.

Dalam rangka mencapai tujuan, maka suatu instansi menginginkan kinerja dari pegawainya. Kinerja dapat dijabarkan sebagai suatu kapasitas yang dimiliki pegawai untuk mendapatkan hasil yang ingin diperoleh, dalam mendapatkan hasil yang diinginkan tentu diperlukan sikap kerja yang positif dari para pegawai. Oleh karena itu, diharapkan bagi instansi dapat membuat sebuah regulasi sebuah pengelolaan sistem dengan memperhatikan beberapa faktor - faktor yang ikut berpengaruh pada sikap kerja pegawai untuk tercapainya tujuan pada sebuah instansi itu sendiri.

Berbagai permasalahan dilingkungan birokrasi pemerintah yang berkaitan dengan citra dan kinerja birokrasi yang belum dapat memenuhi keinginan masyarakat banyak. Tuntutan akan peningkatan profesionalisme aparatur negara yang berdaya guna, produktif dan bebas KKN serta sistem yang transparan, akuntabel dan partisipatif masih memerlukan solusi tersendiri. Ini berkaitan dengan semakin buruknya citra dan kinerja birokrasi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam organisasi pemerintahan, tuntutan akan pelayanan menjadi semakin besar bersamaan dengan perkembangan masyarakat. Aparatur pemerintah dalam lembaga birokrasi dituntut untuk mampu mengaktualisasikan dirinya sebagai sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini sangat diperlukan mengingat aparatur pemerintah adalah abdi Negara dan abdi masyarakat yang

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat merupakan kondisi yang tidak dapat dielakkan. Pelayanan instansi pemerintahan merupakan hak yang harus diperoleh masyarakat, Salah satu hal yang sering dipermasalahkan adalah dalam bidang public servive (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Seperti halnya fenomena yang terjadi di Instansi pemerintahan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, bahwa adanya beberapa pegawai memiliki pola pikir hanya menggugurkan kewajiban tugas. Kinerja pegawai hanya berfokus pada melakukan pekerjaan sesuai dengan bagian mana tempatnya bekerja, sehingga dalam mengukur kinerja pegawai tentunya harus berkaca pada hasil kerja yang dilakukan. Oleh karena hal tersebut, tidak menjadi lumrah jika dalam pelaksanaan tugas ditemukan pegawai DPM-PTSP Kota Makassar yang memiliki perilaku lamban ketika bekerja, tidak tepat waktu sesuai target waktu yang telah ditentukan. Inilah yang menjadi faktor pelayanan di DPM-PTSP Kota Makassar kurang maksimal, tidak hanya itu saat bekerja ada pegawai DPM-PTSP Kota Makassar yang bersikap kurang disiplin, seperti datang terlambat dan pulang sebelum waktu jam kerja berakhir karena pekerjaan dianggap telah selesai, serta sikap pegawai yang kurang responsive, merasa bosan dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan berulang. Pegawai yang bekerja dengan malas-malasan dan tidak disiplin ini menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pegawai, menurunnya prestasi kerja dan rendahnya produktivitas pada organisasi. Hal tersebut menampakkan sikap pegawai yang kurang bertanggung jawab pada pekerjaannya, bertindak tidak terarah pada hal yang dituju, semua hal tersebut

berimplikasi pada pelayanan yang kurang maksimal. Dalam hal ini jelas bertentangan dengan fungsi instansi pemerintahan sebagai *service provider* sehingga perlu diadakan evaluasi mengenai profesionalisme dan tanggung jawab kinerja pegawai.

Profesionalisme dan tanggung jawab birokrasi nya perlu ditingkatkan, dengan mengelola sumber daya manusia nya (pegawai atau karyawan) yang ada dalam organisasi pemerintahan tersebut, agar mempunyai kinerja yang tinggi. Dalam hal ini berkaitan dengan kinerja pegawai, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan, diantaranya adalah faktor motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Byars dan Rue dalam Harsuko (2011) kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Menurut Robbins (2007:129), motivasi merupakan proses kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan

organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai “suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)”.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika Pegawai atau karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Nitisemito (1996: 109) memiliki pandangan tersendiri dalam mendefinisikan lingkungan kerja yang diartikan menjadi suatu hal yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas tugas yang dibebankan.

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang pegawai atau karyawan, dimana pegawai atau karyawan dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Robbins dan Coulter, (2010) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif tentang pekerjaan yang merupakan hasil dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya yang cukup luas. Karyawan akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan ia bekerja.

Apabila seorang karyawan mendambakan sesuatu, maka ia memiliki suatu harapan, dengan demikian ia akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut, jika harapan terpenuhi maka ia akan merasa puas. Pada kondisi ini karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi, diharapkan mempunyai kinerja yang tinggi pula.

Faktor-faktor tersebut menarik untuk diteliti, apakah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan dari hasil tersebut diharapkan pimpinan organisasi dapat membuat program yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai, karena peningkatan kinerja pegawai menjadi harapan baik bagi pimpinan unit organisasi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar sebagai satu-satunya lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis dibidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dan juga untuk meningkatkan iklim usaha dan investasi yang kondusif. Hal tersebut sangat penting dan juga strategis dalam rangka melakukan peran pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sangat berkepentingan untuk mengetahui apakah motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawainya. Karena pegawai atau karyawan merupakan faktor utama yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna menyusun tesis dengan judul :  
**“Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas**

## **Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam tesis ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ?

7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
5. Untuk menguji dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
6. Untuk menguji dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
7. Untuk menguji dan menganalisis apakah lingkungan kerja berpengaruh

terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritik**

1. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk dipergunakan untuk pembaca serta menjadi bahan masukan yang diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran dalam hal mengembangkan penelitian lebih lanjut pada masa yang akan datang.
2. Penelitian ini dinantikan akan dapat memperuntukkan manfaat secara teoritis, sekurang kurangnya akan diperlukan menjadi sumbangsi ide-ide untuk dunia pelayanan perizinan
3. Akan dapat menambah teori atau konsep yang menjadi tumpuan dalam proses perkembangan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu cabang ilmu.

##### **1.4.2 Manfaat Praktik**

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan dapat menjadi ulasan di instansi pemerintahan Kota Makassar berkaitan dengan bagaimana memupuk motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai serta penciptaan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai.
2. Besar harapan penelitian ini dapat disetujui sebagai bahan informasi serta dapat menjadi rekomendasi atas pemecahan masalah yang dapat dikaitkan dengan motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pegawai atau karyawan di instansi pemerintahan.
3. Lebih lanjut hasil dari penelitian ini direkomendasikan menjadi sumber acuan untuk menata program menyelesaikan sebuah persoalan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

##### 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

###### 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara garis besar, pengertian sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen Sumberdaya Manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumberdaya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Gaol & Purwanti (2014:14), Straub dan Attner menyatakan "*People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization's objective*" yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Kemudian ada Schermerhorn (1996:4) yang mengemukakan bahwa "*Human resource are the people, individuals, and groups that help organizations produce goods or services*" yang artinya sumber daya manusia adalah orang-orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa.

### 2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2016:21) mendeskripsikan fungsi dari manajemen sumber daya manusia terdiri dari:

#### 1. Fungsi Manajerial

##### a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

##### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

##### c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan yang mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

##### d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan - peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan yang telah direncanakan. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan perencanaan.

## 2. Fungsi Operasional

### a. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya suatu tujuan.

### b. Pengembangan

Pengembangan adalah suatu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

### c. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atau upah yang diberikan oleh suatu perusahaan.

### d. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

### e. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa adanya kedisiplinan yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusya suatu hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini biasanya disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang telah berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

### 2.1.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2016:14) mendeskripsikan peranan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yakni:

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job recruitment*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang buruh dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.

7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat pekerja.
8. Melaksanakan pendidikan, pelatihan, dan penilai kinerja karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

## **2.1.2 Motivasi Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal.

Menurut Robbins (2007:129), motivasi merupakan proses kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai “suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)”.

Motivasi dapat berupa motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi yang bersifat intrinsik adalah manakala sifat pekerjaan itu sendiri yang membuat seorang termotivasi, orang tersebut mendapat kepuasan dengan melakukan pekerjaan tersebut bukan karena rangsangan lain, seperti status ataupun uang atau bisa juga dikatakan seorang melakukan hobinya. Motivasi ekstrinsik adalah

manakala elemen-elemen di luar pekerjaan yang melekat dipekerjaan tersebut menjadi faktor utama yang membuat seorang termotivasi seperti status atau pun kompensasi (Elliot et al., 2000).

### **2.1.2.2 Teori Motivasi**

#### **Teori Motivasi Abraham Maslow (1943-1970)**

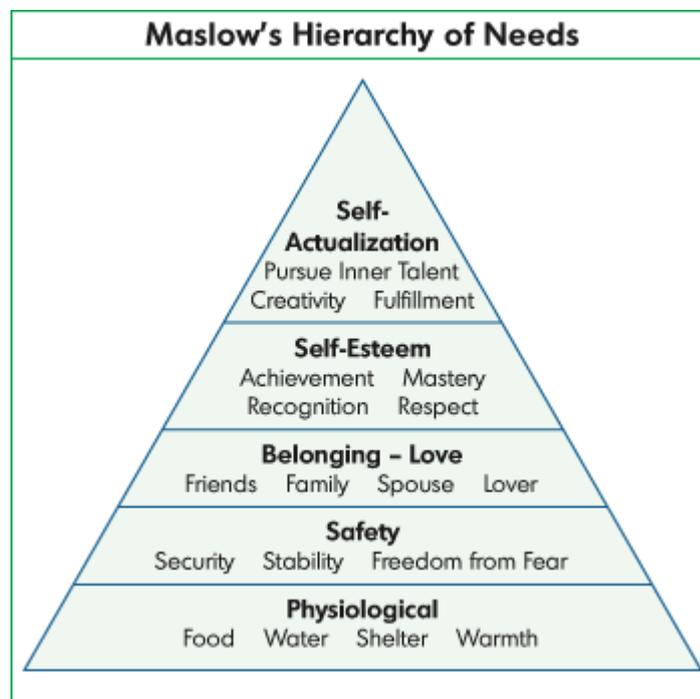
Teori motivasi Maslow ini dinamakan “ *A theory of human motivation* ”. Teori ini berarti seorang berperilaku/bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhannya. Maslow berpendapat kebutuhan yang diinginkan seseorang berjenjang, artinya bila kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua akan menjadi yang utama dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.

Teori motivasi yang dikembangkan Maslow menyatakan bahwa setiap diri manusia itu terdiri dari atas lima tingkatan atau hierarki kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*) seperti : kebutuhan makan minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual, dsb. Ini merupakan kebutuhan yang paling dasar atau kebutuhan tingkat rendah.
2. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*) yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik semata, melainkan mental, psikologikal dan intelektual.
3. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*) berarti kebutuhan untuk merasa memiliki yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
4. Kebutuhan Pengakuan (*Esteem Needs*) yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-Actualization Needs*) yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, dengan mengemukakan ide-ide dan memberi kritik terhadap sesuatu.

Jadi menurut Maslow jika ingin memotivasi seseorang, anda perlu memahami sedang berada pada anak tangga manakah orang itu dan memfokuskan pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya atau kebutuhan diatas tingkat itu.



Gambar 2.1

#### Hierarki Kebutuhan Maslow

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lebih tepat apabila berbagai kebutuhan manusia digolongkan sebagai rangkaian dan bukan sebagai hierarki.

Dalam hubungan ini, perlu ditekankan bahwa:

- a. Kebutuhan yang satu saat sudah terpenuhi sangat mungkin akan timbul lagi di waktu yang akan datang.

- b. Pemuasaan berbagai kebutuhan tertentu, terutama kebutuhan fisik, bisa bergeser dari pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan kualitatif dalam pemuasannya.
- c. Berbagai kebutuhan tersebut tidak akan mencapai “titik jenuh” dalam artian tibanya suatu kondisi dalam mana seseorang tidak lagi dapat berbuat sesuatu dalam pemenuhan kebutuhan itu.

Kendati pemikiran Maslow tentang teori kebutuhan ini tampak lebih bersifat teoritis, namun telah banyak memberikan fondasi dan mengilhami bagi pengembangan teori-teori motivasi yang berorientasi pada kebutuhan berikutnya yang lebih bersifat aplikatif, tak terkecuali berlaku juga pada manajemen perguruan tinggi.

### **2.1.2.3 Jenis-jenis Motivasi**

Jenis – jenis motivasi yaitu :

#### **1. Motivasi positif (*insentif positif*)**

Memotivasi dengan memberikan hadiah kepada mereka ataupun diri sendiri yang termotivasi untuk berprestasi baik dengan motivasi positif. Semangat seseorang individu yang termotivasi tersebut akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik.

#### **2. Motivasi negatif (*insentif negatif*)**

Memotivasi dengan memberikan hukuman kepada mereka ataupun diri sendiri yang berprestasi kurang baik atau berprestasi rendah. Dengan memotivasi negatif ini semangat dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena takut akan hukuman, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dari kedua jenis motivasi yang telah dijelaskan, maka pihak pimpinan harus jeli dalam pemberlakuan motivasi tersebut. Pemberlakuan motivasi yang keliru akan berdampak buruk bagi perusahaan serta memerlukan control dari pimpinan agar kinerja bawahan tetap berada pada koridor dan tidak melewati batas yang dapat berakibat negative.

#### **2.1.2.4 Indikator Motivasi**

Menurut Maslow (2003), menjelaskan bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui motivasi kerja karyawan, yaitu:

1. Fisiologis atau kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transportasi, fasilitas perumahan dan lain sebagainya.
2. Keamanan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kesehatan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
3. Sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain diantaranya dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.

5. Aktualisasi diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapannya, kemampuan, keterlampiran, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika Pegawai atau karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Sebagaimana pengertian lingkungan kerja yang didefinisikan sebagai suatu keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri (Saydam, 2000: 226).

Nitisemito (1996: 109) memiliki pandangan tersendiri dalam mendefinisikan lingkungan kerja yang diartikan menjadi suatu hal yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas tugas yang dibebankan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu suasana dimana para pegawai bekerja dalam sebuah instansi yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologi pegawai baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga

lingkungan kerja dapat dikategorikan sebagai lingkungan yang baik apabila pegawai akan dapat bekerja dengan tenang, optimal dan produktivitasnya tinggi.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Ada beberapa faktor lingkungan kerja. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan gairah kerja para karyawan. Berikut beberapa faktor lingkungan kerja yang diuraikan Mangkunegara (2005), yaitu:

#### **1. Penerangan / cahaya di tempat kerja**

Cahaya lampu sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, karena jika cahaya lampu yang tidak memadai akan berpengaruh terhadap keterampilan karyawan yang dalam melaksanakan tugas-tugasnya banyak mengalami kesalahan yang pada akhirnya pengerjaannya kurang efisien sehingga tujuan perusahaan sulit untuk dicapai.

#### **2. Temperatur / suhu udara di tempat kerja**

Setiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Manusia selalu mempertahankan tubuhnya dalam keadaan normal, dengan suatu system tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya. Manusia dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

### 3. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara. Jika keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar, karena sistem. Selain itu, semakin cepatnya denyut jantung diakibatkan aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia akan selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antara panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

### 4. Sirkulasi udara di tempat kerja

Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu proses metabolisme. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, maka akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani, sumber utamanya adalah tanaman di sekitar tempat kerja, karena tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan terciptanya rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

### 5. Kebisingan di tempat kerja

Kebisingan merupakan suatu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, karena jika dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan dalam bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan dalam berkomunikasi. Bahkan menurut penelitian, kebisingan

serius dapat menyebabkan kematian. Kriteria pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.

#### 6. Hubungan Karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya dari rekanrekan sekerja maupun atasan. Menjadi sebuah motivasi, jika hubungan karyawan dengan rekan sekerja maupun atasannya berlangsung harmonis. Begitu juga dengan sebaliknya, jika hubungan di antara mereka tidak harmonis, maka akan mengakibatkan kurangnya atau tidak ada motivasi di dalam diri karyawan yang bekerja.

#### 7. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja, akan tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

#### 8. Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja.

#### 9. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena

itu faktor kewanalaan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja adalah dengan memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

### **2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (1992:159) yaitu sebagai berikut :

#### **1. Suasana kerja**

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, suhu, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

#### **2. Hubungan dengan rekan kerja**

Hubungan dengan rekan sekerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah hubungan yang harmonis di antara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

#### **3. Tersedianya sarana dan prasarana**

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap atau mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru lagi namun merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

#### 4. Pelayanan Kepada Pegawai

Pelayanan kepada pegawai adalah sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan Perusahaan atau instansi kepada pegawai, misalnya penyediaan kantin, sarana kesehatan dan tempat ibadah.

Menurut Basuki & Susilowati (2005:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang didalam melaksanakan aktifitasnya.

Dari berbagai uraian mengenai lingkungan kerja diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja yang dapat mempengaruhi pegawai saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka pegawai bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman dalam menjalankan aktifitas dalam instansi tersebut.

#### **2.1.4 Kinerja Pegawai**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses itu berlangsung. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Byars dan Rue dalam Harsuko (2011) kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, kinerja

adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Withmore dalam Mahesa (2010) berpendapat bahwa kinerja adalah ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja

Berdasarkan pendapat tersebut kinerja merupakan prestasi kerja ataupun hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam mengerjakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Mutu kerja pegawai secara langsung dapat mempengaruhi kinerja lembaga ataupun instansi terkait.

#### **2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Steers dalam Suharto dan Cahyono (2005) adapun faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yakni :

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Sementara itu, menurut Simanjuntak dalam Devita (2017) ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yakni :

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat

dikelompokan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

2. Faktor dukungan organisasi, yaitu dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas
3. Dukungan manajemen, yaitu kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja,

#### **2.1.4.3 Indikator Kinerja**

Indikator dari kinerja karyawan menurut Bernardin & Russell (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas

Terkait dengan proses atau hasil yang mendekati sempurna atau ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

2. Ketepatan waktu pekerjaan

Ketepatan waktu pekerjaan terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan.

### 3. Efektivitas biaya

Efektivitas biaya terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi.

### 4. Kebutuhan akan pengawasan

Kebutuhan akan pengawasan terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan sehingga tidak perlu banyak instruksi dari atasan.

### 5. Hubungan antar pekerja

Hubungan antar pekerja terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan ikatan emosional yang baik, sehingga dapat bekerjasama diantara sesama pekerja atasan dan anak buah.

## **2.1.5 Kepuasan Kerja**

### **2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang pegawai atau karyawan, dimana pegawai atau karyawan dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan memiliki rasa tenang apabila dalam bekerja memperoleh kepuasan kerja sesuai apa yang diinginkan. Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dialami oleh seseorang, di mana ia merasa puas dan memiliki rasa senang apabila yang diharapkan telah terpenuhi atau apa yang ia terima melebihi apa yang ia harapkan.

Robbins (2007:53) mengungkapkan bahwa “Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya”. Orang yang kepuasan

kerjanya tinggi akan bersikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan orang yang kecewa terhadap pekerjaannya akan bersikap negatif.

Menurut David dan Newstrom (2008: 105) mengatakan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Pada hakikatnya kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda disesuaikan dengan sistem nilai-nilai pribadi yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian dalam sebuah kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula kepuasannya terhadap kegiatan yang dikerjakan. Oleh karena itu, kepuasan adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai & Sagala, 2011:856).

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dipaparkan tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah cara individu untuk dapat merasakan pekerjaan yang telah dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap beberapa aspek yang terdapat dalam sebuah pekerjaan.

#### **2.1.5.2 Teori-teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja berusaha mengungkapkan apa yang dapat sebagian orang lebih puas pada suatu pekerjaan dibanding orang lain. Teori ini juga berupaya mencari landasan terhadap proses perasaan seseorang pada kepuasan kerja. Beberapa teori tentang kepuasan kerja diantaranya sebagai berikut:

### 1. *Two Factor Theory*

Teori ini mengutamakan kepuasan dan ketidakpuasan adalah bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivators dan hygiene factors. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negative dinamakan sebagai hygiene atau maintainance factors. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung dari padanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan motivators.

Teori two factor dikembangkan oleh Herzberg dalam Kaswan (2012:285) mengungkapkan bahwa karakteristik kerja dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Penyebab ketidakpuasan (dissatisfaction) yang disebut factor hygiene atau faktor pemeliharaan. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, tetapi jika terpenuhi belum tentu menjamin kepuasan kerja. Adapun yang termasuk faktor-faktor ini adalah gaji, kebijakan pengawasan, hubungan antara atasan dan bawahan, kondisi kerja, keamanan kerja dan status pekerjaan.
- b. Kategori kedua adalah penyebab kepuasan (satisfaction) yang disebut motivator factor. Adapun yang termasuk faktor-faktor ini adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, dan pengendalian diri.

## 2. Value Theory

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan

### 2.1.5.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2009: 82-84) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ciri-ciri interistik pekerjaan

#### 1. Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

#### 2. Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

#### 3. Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

#### 4. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

#### 5. Pengawasan

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*.

## 6. Faktor Interistik dan pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

## 7. Kondisi kerja

Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyinaran, kantin dan tempat parkir.

## 8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

## 9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

## 10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Sedangkan Brown & Ghiselli (Sutrisno 2009: 79) menyatakan bahwa ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu:

### 1. Kedudukan

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang

bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

## 2. Pangkat

Pada pekerjaan yang berdasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

## 3. Jaminan finansial dan sosial

Finansial dan jaminan social kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

## 4. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

### **2.1.5.6 Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu (Robbins, 2015: 181-182):

#### 1. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori “kesesuaian kepribadian–pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang pegawai atau karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

## 2. Pekerjaan yang secara mental menantang

Pegawai atau karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

## 3. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai atau karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

## 4. Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan pegawai atau karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

## 5. Gaji atau upah yang pantas

Para pegawai atau karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status social yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

## 2.2 Tinjauan Empiris

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai landasan untuk penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ayundasari et al., (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang signifikan antara keduanya motivasi kerja dan kepercayaan diri dan kinerja karyawan, dimediasi oleh kepuasan kerja di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Adapun analisis data yang digunakan adalah metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan 3.0 Smart PLS program yang menunjukkan hasil penelitian bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepercayaan diri mempengaruhi kepuasan kerja, kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, kepercayaan diri mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi mempengaruhi kinerja karyawan

dimediasi oleh kepuasan kerja, dan kepercayaan diri mempengaruhi kinerja karyawan dimediasi dengan kepuasan kerja.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2018), dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kerja simultan, parsial dan dominan motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Kota Batu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kominfo Kota Batu. Populasi pegawai di Dinas Kominfo Kota Batu berjumlah 82 orang. Karena jumlah populasi yang diteliti tidak terlalu banyak, maka dalam penelitian ini dilakukan metode sensus yaitu semua anggota populasi dijadikan responden. Metode pengumpulan data diperoleh melalui metode kuesioner (angket) yaitu sebagian besar disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup. Teknik atau metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Metode Kuesioner, merupakan suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan tertulis / kuesioner yang ditujukan kepada responden yaitu pegawai Dinas Kominfo Kota Batu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai koefisien positif pada kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai koefisien positif pada kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2002:159) bahwa lingkungan kerja diukur melalui: Suasana kerja, hubungan dengan rekan sekerja dan tersedianya fasilitas bekerja. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan pada kinerja. Selain itu diketahui bahwa pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja memiliki nilai koefisien yang positif pada variable kinerja. Namun pada pengaruh tidak langsung, yaitu pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja, memiliki nilai lebih kecil daripada pengaruh langsung, oleh karena itu Kepuasan kerja merupakan variabel mediasi diantara motivasi kerja dan kinerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai koefisien positif pada kinerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai koefisien positif pada kinerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi bagi motivasi terhadap kinerja. Besarnya pengaruh dapat dilihat dari besarnya nilai pengaruh tidak langsung daripada pengaruh langsung. Variabel motivasi kerja berpengaruh secara langsung pada kinerja dan berpengaruh tidak langsung melalui variabel kepuasan kerja. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi bagi lingkungan kerja terhadap kinerja. Besarnya pengaruh dapat dilihat dari nilai pengaruh tidak langsung yang lebih kecil daripada pengaruh langsung. Variabel lingkungan kerja berpengaruh secara langsung pada kinerja dan berpengaruh tidak langsung melalui variable kepuasan kerja.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020), dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT PLN (PERSERO) UP3 Kuala Kapuas Kalimantan Tengah". Tujuan Penelitian Ini Adalah : Pertama, Pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero)

Kuala Kapuas – Kalimantan Tengah. Kedua, Pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Kuala Kapuas – Kalimantan Tengah. Ketiga, Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Kuala Kapuas – Kalimantan Tengah. dan Keempat, Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Kuala Kapuas – Kalimantan Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Kuala Kapuas – Kalimantan Tengah yang berjumlah 101 karyawan. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif dengan jumlah sampel sebanyak 50 karyawan. Metoda pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Hipotesis yang diajukan, diuji secara statistik dengan menggunakan teknik *structural equation modelling* dengan program SMARTPLS 3.2.7 untuk menguji hubungan keempat variabel. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Harahap & Hidayat (2016), dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi pada PT. Taspen (Persero) Kantor cabang utama semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* berarti

secara keseluruhan dari karyawan dijadikan responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 53 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *Analisis Path* menggunakan *software SPSS versi 23.0*, dimana sebelumnya digunakan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, koefisien determinasi, uji signifikansi (uji t dan uji F) metode Sobel terlebih dahulu. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya, baik secara parsial maupun simultan, sedangkan variabel motivasi yang mempengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja tidak memiliki hubungan mediasi, dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja memiliki hubungan mediasi parsial.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Lantara (2018), dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di PT. Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC)”. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC), yang beralamat di Kawasan Nusa Dua, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Data dikumpulkan dengan metode wawancara, kuesioner dan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh langsung antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja; (2) Ada pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan; (3) Ada Pengaruh tidak langsung antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja, diperoleh dari hasil penjumlahan pengaruh langsung antara Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan pengaruh langsung antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Karena pengaruh langsung

antara Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan pengaruh langsung antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan signifikan, maka pengaruh tidak langsung antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja juga signifikan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Solihatun et al., (2021) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memediasi hubungan antara motivasi terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja memediasi hubungan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi yang digunakan adalah karyawan bagian produksi PT. Herba Emas Wahidatama Purbalingga sejumlah 200 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang diambil adalah 132 responden dengan menggunakan rumus Yamane. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi Adjusted R Square, uji f, uji t dan uji Sobel. Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan serta kepuasan kerja memediasi motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Herba Emas Wahidatama Purbalingga. Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh, variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel motivasi.

7. Hanafi & Yohana (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan, motivasi terhadap kepuasan kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT BNI *Life Insurance* divisi *employee benefit*, dengan jumlah populasi 322 orang, peneliti mengambil 220 orang sebagai sampel. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan hubungan kausal (*causal effect*) dan jenis data primer. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis menggunakan statistik inferensial dengan tipe data parametrik, dan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Adapun hasil penelitian menunjukkan variabel motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan, variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan tidak berpengaruh dan signifikan, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan, kepuasan kerja positif memediasi hubungan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
8. Indrawati (2013). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh 1) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 2) Kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) Kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan

melalui kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil lokasi di rumah sakit-rumah sakit swasta di Kota Denpasar dengan menggunakan karyawan dan pasien rumah sakit sebagai responden penelitiannya. Pembuktian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini 1) Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, 2) Kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini hanya menggunakan satu variable dalam penentuan kinerja dengan variable kepuasan kerja.

9. Sutrischastini (2015). Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja staf Sekretariat Daerah Gunungkidul, 2) Mengetahui pengaruh motif terhadap kinerja Staf Setda Gunungkidul, 3) Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi terhadap Kinerja Staf Setda Gunungkidul, 4) Untuk mengetahui pengaruh insentif, motif dan harapan atas kinerja staf Daerah Sekretariat Gunungkidul. Lokasi penelitian di Setda Gunungkidul dan populasi adalah 162 seluruh pegawai di Setda Gunungkidul. Sampel diambil sebanyak 116 responden dengan metode *simple random probability sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh: (1) Insentif positif dan berpengaruh signifikan terhadap penampilan, (2) Motif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, (3) Ekspektasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (4) Insentif, motif dan harapan yang berdampak positif dan signifikan pada kinerja staf Setda Gunungkidul. Salah satu yang menjadi harapan pegawai dari penelitian ini

bahwa para pegawai ingin mengabdikan untuk kemajuan masyarakat kearah yang lebih baik.

10. Nitasari dan Lataruva (2012). Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kudus dengan menggunakan motivasi sebagai variabel bebas, kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 119 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji model, analisis regresi linier dan intervening. Berdasarkan uji t yang dilaksanakan dan hasil analisis regresi linier dapat diketahui bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk hasil analisis regresi linier untuk uji mediasi (intervening) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mampu menjadi variabel intervening koefisien perhitungan standar untuk pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja yang lebih besar daripada pengaruh langsung motivasi terhadap kinerja karyawan.