

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN
MAKASSAR**

NURUL FIQIH SALIMDAR



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NURUL FIQIH SALIMDAR
A021191142**



Kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

NURUL FIQIH SALIMDAR

A021191142

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

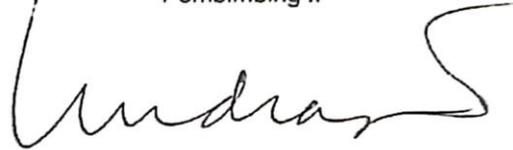
Makassar, 13 Agustus 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, S.E., MT, CMW
NIP. 196204301988101001

Pembimbing II



Dr. Hendragunawan S.Thayf, S.E., M.Si., M.Phil
NIP. 197407312000121001

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil
NIP. 197705102006041003

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

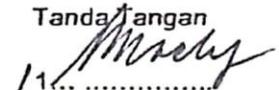
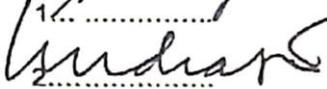
NURUL FIQIH SALIMDAR

A021191142

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 23 Agustus 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Muh Yunus Amar, S.E., MT., CMW	Ketua	
2.	Dr. Hendragunawan S.Thayf, S.E., M.Si., M.Phil	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. Haris Maupa, S.E., M.Si	Anggota	
4.	Dr. Erlina Pakki, S.E., MA	Anggota	



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nurul Fiqih Salimdar
NIM : A021191142
Departemen/Program studi : Manajemen/Starata Satu

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi berjudul,

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Makassar, 12 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Nurul Fiqih Salimdar

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi'l'alam*, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas hidayah dan limpahan rahmat-Nya lah sehingga peneliti mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar" sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti berharap skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pembaca. Ada beberapa pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini sehingga peneliti banyak mendapat pelajaran, saran, dan kritik. Tanpa mengurangi rasa hormat, peneliti mengucapkan banyak terima kasih secara mendalam kepada :

1. Kedua orang tua, adik dan keluarga besar yang senantiasa mendukung tanpa henti kepada peneliti, La Salemudin dan Darniah selaku orang tua dan adik Rizky Yazid .A, yang memiliki rasa kasih sayang dan kesabaran yang besar dan tak kenal lelah mendoakan dan membimbing peneliti dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan sehingga peneliti mampu melakukan yang terbaik hingga saat ini.
2. Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si, CIPM, CWM, CRA, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah menerima peneliti menjadi mahasiswa prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis

Universitas Hassanuddin dan Dr. Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil selaku Ketua Departemen Manajemen, yang telah meluangkan waktu serta memberikan bantuan kepada peneliti selama penyelesaian penulisan skripsi ini.

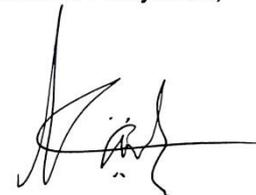
3. Seluruh karyawan PT Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.
4. Bapak Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, S.E.,MT.,CWM selaku pembimbing I dan bapak Dr. Hendragunawan S.Thayf, S.E.,M.Si.,M.Phil selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan terbaik, serta telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan motivasi terbaik kepada peneliti sejak awal proposal penelitian hingga sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Haris Maupa, S.E., M.Si dan ibu Dr. Erlina Pakki, S.E.,MA selaku dosen penguji I dan II, saya ucapkan terima kasih telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dan dukungan yang membangun kepada peneliti.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin Makassar.
7. Seluruh pegawai dan staf karyawan Departemen Manajemen dan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah mendukung serta memberikan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan dan selama penyelesaian penulisan skripsi ini.

8. Para teman-teman seperjuangan selama menumpuh perkuliahan dan teman-teman KKN DW 12 yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan selalu berbaik hati kepada peneliti selama ini.
9. Silvana Abelia Putri Syamsir S.H , Nadia Aulia A.Md.Par , Fina Wulandari S.T, dan Irma Oktavianingsih S.Hut, yang telah berbaik hati dan senantiasa meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah, serta senantiasa selalu menemani dan memberikan dukungan kepada peneliti hingga saat ini.
10. Lee dong hyuck dkk, yang telah memberikan motivasi serta dukungan yang sangat besar bagi peneliti selama penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya, *Aamiin ya Rabbal'Aalamiin.*

Makassar, 12 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Nurul Fiqih Salimdar

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN MAKASSAR

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BANK COUNTRY OF INDONESIA MATTOANGIN BRANCH MAKASSAR

Nurul Fiqih Salimdar
Muh. Yunus Amar
Hendragunawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menjelaskan apakah variabel Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden yang diambil menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji T, uji F, uji koefisien determinasi (R^2) Yang diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar. Kemudian pada variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan motivasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin Makassar.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan.

This study aims to find out whether the variables Job Satisfaction and Work Motivation have a significant effect on employee performance at PT. Bank Negara Indonesia Mattoangin Makassar Branch. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 60 respondents who were taken using a saturated sample technique. The data analysis method used was descriptive analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, T test, F test, coefficient of determination test (R^2) which were processed using the SPSS program. The results of the study show that job satisfaction and work motivation have a significant effect on employee performance at PT. Bank Negara Indonesia Mattoangin Makassar Branch. Then the job satisfaction variable has a significant effect on employee performance, and employee motivation has a significant effect on employee performance at PT. Bank Negara Indonesia Mattoangin Makassar Branch.

Keywords: Job Satisfaction, Work Motivation, Employee Perform

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.2 Kepuasan Kerja	9
2.2.1 Dimensi Kepuasan Kerja	10
2.2.2 Teori - teori kepuasan kerja.....	12
2.3 Motivasi	16
2.3.1 Dimensi Motivasi Kerja.....	17
2.3.2 Teori – teori Motivasi	19
2.4 Kinerja	21
2.4.1 Dimensi Kinerja Karyawan	23
2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan	23
2.5 Tinjauan Empirik.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran	28
2.6.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	28
2.6.2 Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan	29
2.6.3 Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan	30
2.7 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
1. Jenis Data.....	33
2. Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
1. Penelitian kepustakaan	34
2. Peneilitian lapangan.....	34
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.6.1 Variabel Penelitian	35
3.6.2 Definisi Operasional.....	36
3.7 Instrumen Penelitian.....	41
3.8 Metode analisis Data	42
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.8.2 Pengujian Validitas dan Relibilitas	42
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.8.4 Uji Hipotesis	46
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi.....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.1.2 Struktur Organisasi.....	50
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	58
4.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Uji Normalitas	65
4.4.2 Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	67
4.4.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.4.5 Uji Parsial Dengan T- Test.....	69
4.4.6 Uji Simultan Dengan F-Test (Anova ^b)	70
4.4.7 Uji Koefisien Determinasi (R Square)	71
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.5.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	72
4.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	73

4.5.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	73
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76
Daftar Pustaka	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Keterlambatan Karyawan PT. BNI Cabang Mattoangin	3
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Definisi Oprasional	36
Tabel 3.2	Tabel Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.2	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji.....	57
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	59
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja	61
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Empiris Penelitian.....	68
Tabel 4.12	Hasil pengujian hipotesis untuk Uji Parsial dengan T – Test	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan Dengan F-Test (Anovab)	71
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi (R Square)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1.2	Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.4.3	Uji heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	84
Lampiran 2.....	85
Lampiran 3.....	88
Lampiran 4.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I dalam penelitian ini, pendahuluan terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan ruang lingkup penelitian.

1.1 Latar Belakang

Mengelola kinerja karyawan untuk mencapai tingkat yang optimal merupakan idaman setiap pengelola perusahaan, apalagi di era globalisasi seperti saat ini yang mana semakin banyak persaingan yang begitu ketat sehingga perusahaan yang siap untuk bersaing harus memiliki manajemen yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Pada dasarnya kinerja sangat mempengaruhi kualitas diri perusahaan, kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu perusahaan di tiap tahunnya. Rendahnya suatu kinerja karyawan dalam perusahaan menjadi salah satu yang mencerminkan ketidakberhasilan perusahaan dalam mengembangkan karyawannya sesuai dengan standar perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, dan hal ini tentunya akan menjadi ancaman yang sangat serius bagi perusahaan apabila kinerja karyawannya tidak segera diperbaiki.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yang terpenting dan menarik untuk diteliti adalah kepuasan kerja dan motivasi kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan hal yang bersifat individual, yang mana setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerjanya masing-masing sesuai dengan keinginannya. Jika semakin banyak keinginan dalam

pekerjaannya yang sesuai, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang. Begitupun sebaliknya jika dalam pekerjaannya banyak keinginan yang tidak sesuai maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakannya. Jika kepuasan kerja karyawan sudah sangat baik maka hal tersebut juga akan membuat karyawan termotivasi dalam bekerja sehingga dapat juga memberikan kinerja yang baik.

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas tertentu. Menjaga motivasi kerja karyawan sangatlah penting karena motivasi merupakan suatu penggerak bagi seseorang yang mendasari mereka untuk bertindak melakukan sesuatu. Seseorang tidak akan melakukan sesuatu dengan baik dan optimal jika tidak memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan hal tersebut. Semakin tinggi motivasi kerja dalam diri karyawan maka akan dengan sangat baik dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. sehingga jika kepuasan dan motivasi kerja pada karyawan tinggi maka akan dengan sangat baik meningkatkan kinerja karyawan dan akan dengan optimal untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Dalam konteks objek penelitian yang akan diteliti yaitu PT Bank Negara Indonesia terdapat indikasi yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Indikasi tersebut adalah cukup tingginya persentase keterlambatan karyawan, sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel dibawah yang merupakan data absensi karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Mattoangin.

Tabel 1.1

**Data Keterlambatan Karyawan PT. Bank Negara Indonesia Cabang
Mattoangin Tahun 2022.**

No	Bulan	Jumlah keterlambatan (Karyawan)	Persentase
1	Januari	8	13 %
2	Februari	17	28%
3	Maret	10	17%
4	April	15	25%
5	Mei	9	15%
6	Juni	12	20%
7	Juli	18	30%
8	Agustus	8	13%
9	September	13	22%
10	Oktober	16	27%
11	November	9	15%
12	Desember	11	18%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa selama tahun 2022 kasus keterlambatan karyawan sangat tinggi dan bervariasi dimana persentase keterlambatan sangat tinggi pada bulan Juli mencapai 30%, dan pada bulan Februari 28%. Mengingat keterlambatan maupun kehadiran merupakan unsur dari kinerja karyawan yaitu ketersediaan karyawan ditempat kerja. Dan juga dalam sumber daya manusia kedisiplinan merupakan hal yang sangat penting, sehingga angka keterlambatan yang tinggi merupakan indikasi yang sangat serius dan menarik untuk diteliti.

Selain dari keterlambatan kerja karyawan indikasi lainnya yang terdapat pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Mattongin adalah kesempatan pengangkatan jabatan untuk ditempatkan pada jenjang yang lebih tinggi sangat memakan waktu yang cukup lama. berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT Bank Negara Indonesia Cabang Mtattongin dikatakan bahwa

kesempatan untuk mendapatkan promosi atau kenaikan jabatan membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 2 – 3 tahun lebih. Sehingga berdasarkan data tersebut merupakan indikasi untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar ?
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar
3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana agar dapat menambah pengetahuan terkait kepuasan kerja dan motivasi kerja dan juga seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan .

Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi alat untuk mempraktekkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi perusahaan/organisasi/instansi, bagi organisasi/instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur di bidang manajemen sumber daya manusia, serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dengan lebih mudah, maka skripsi ini disusun secara komprehensif dan sistematis yang terdiri dari lima bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori yang merupakan dasar pijakan dalam menganalisis permasalahan yang ada pada penelitian. Kemudian selanjutnya mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrument penelitian, serta metode analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi hasil penelitian yang didapatkan serta pembahasan mendalam terkait penelitian dan hubungannya dengan teori pada tinjauan pustaka.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan terkait penulisan skripsi secara umum yang menggambarkan hasil penelitian penulis, serta memberi saran terhadap instansi terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan ringkasan penelitian yang sudah pernah diteliti sebelumnya yang isinya berhubungan dengan topik yang akan diteliti.

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu bidang yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam suatu organisasi perusahaan. Hasibuan berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan dan karyawan. Dan juga menurut Mutiara S. Panggabean, manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan dibidang manusia yang dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sisi pekerjaan dan dari sisi pekerja. Dari sisi pekerjaan terdiri dari analisis dan evaluasi kerja. Sedangkan dari sisi pekerja meliputi kegiatan pengadaan tenaga kerja, penilaian prestasi kerja, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja (Nurul Uyun, 2021).

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. dan manajemen yang baik akan dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik pula.

Adapun dalam tugasnya manajemen dikelompokkan dalam tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi manajerial : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

2. Fungsi oprasional : pengadaan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.
3. Fungsi kedudukan sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan.

Menurut Schuler dikutip dari Priyono (2010: 9) ada tiga tujuan utama manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Memperbaiki tingkat produktivitas dengan memberikan lingkungan kerja yang positif, memberikan sesuatu kepada karyawan yang dapat membuat mereka merasa nyaman seperti membebaskan untuk mendengarkan musik favorit, menyediakan mesin kopi, dan lainnya sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja dengan memberikan rasa aman dalam bekerja, memberikan penghargaan kepada karyawan dan memberikan ruang untuk mengembangkan keterampilan karyawan.
3. Meyakinkan bahwa organisasi telah memenuhi aspek – aspek legal.

Sementara itu menurut Guest dikutip dari Priyono (2010 : 10) menyatakan adanya empat kebijakan utama dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. *Employee Influence* adalah karyawan dapat ikut serta memberikan masukan, saran, dan kritik kepada perusahaan dan dapat bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.
2. *Human Resource Flow* adalah suatu mekanisme dalam mengatur tenaga kerja yang ada didalam perusahaan seperti perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, perumusan jabatan, dan lainnya.

3. *Rewards System* adalah strategi perusahaan dalam memberikan motivasi kepada karyawan agar meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam bekerja dengan memberikan penghargaan atas hasil kerjanya.
4. *Work System* adalah mengatur keseluruhan aktivitas agar dapat berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing sehingga memberikan hasil yang telah diharapkan perusahaan.

Empat kebijakan tersebut merupakan strategi dalam mempengaruhi pekerja agar dapat diarahkan pada tujuan perusahaan.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang dan puas atas pencapaian yang diperoleh karyawan dari pekerjaan mereka. Robbins & Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan yang positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil dari berbagai aspek pekerjaan. Perasaan yang menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan karena terpenuhinya kebutuhan dan harapannya terhadap pekerjaannya. Sunyoto (2012), mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Jadi kepuasan kerja lebih bersifat individual yang dimana kepuasan pada seseorang itu bisa berbeda-beda, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hamali (2016: 205-206) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Faktor karyawan, yaitu kecerdasan (*IQ*), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis kelamin, pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sisoal, dan hubungan kerja.

2.2.1 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Widodo (2015) ada enam dimensi kepuasan kerja , yaitu :

1. Kepuasan terhadap gaji adalah kepuasan karyawan atas jumlah gaji yang sesuai dan diharapkan yang diterima karyawan atas hasil kerjanya. Indikatornya adalah tingkat persetujuan karyawan terhadap pernyataan jumlah gaji yang diterima atas kesepakatan penandatanganan kontak kerja antara karyawan dan perusahaan.
2. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri adalah kepuasan atas pekerjaan yang diberikan perusahaan yang mana sesuai dengan kemampuan dan minat karyawan. Indikatornya adalah tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan yang telah diberikan dari perusahaan.
3. Kepuasan terhadap rekan kerja adalah kepuasan yang dirasakan karyawan dengan adanya hubungan yang baik, menyenangkan, rukun antar sesama karyawan dalam perusahaan. indikatornya adalah tingkat dimana karyawan saling memiliki rasa hormat, menyayangi, bekerja sama dalam menyelesaikan masalah dan saling menciptakan suasana yang nyaman dalam bekerja.

4. Kepuasan terhadap atasan adalah kepuasan karyawan terhadap atasannya yang dapat memberikan pujian serta penghargaan kepada karyawan atas pekerjaan yang telah diselesaikannya. Indikatornya adalah tingkat dimana para atasan dalam memberikan kontribusi, dukungan, semangat, penghargaan kepada karyawan atas kinerjanya dan dapat membangun lingkungan kerja yang positif kepada karyawan.
5. Kepuasan terhadap promosi adalah kepuasan karyawan dalam berkesempatan untuk mendapatkan promosi atas kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Indikatornya adalah tingkat dari loyalitas karyawan yang tinggi, kecakapan, dan keterampilan yang baik dan terus meningkat, sehingga perusahaan memberikan promosi atau pemindahan ke jabatan yang lebih tinggi pada karyawan.
6. Kepuasan terhadap lingkungan kerja adalah kepuasan karyawan atas lingkungan kerja yang baik yang dapat meningkatkan produktivitasnya dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikatornya adalah tingkat suatu lingkungan dalam perusahaan berupa lingkungan yang kondusif, sehat, aman, dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan dari dimensi dan indikator kepuasan kerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa dengan mengetahui dimensi dan indikator kepuasan kerja karyawan maka akan dapat memudahkan dan memberikan gambaran yang jelas pada pemimpin dalam mengetahui kepuasan kerja karyawan.

2.2.2 Teori - teori kepuasan kerja

Pada teori kepuasan kerja memiliki 6 (enam) orientasi umum terhadap kepuasan kerja untuk mencari landasan mengenai gambaran perasaan individu terhadap kepuasan kerja.

1. Teori ketidaksesuaian

Teori ketidaksesuaian berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya diterima dengan kenyataan yang dirasakan karyawan (Mangkunegara, 2013). Sama halnya dengan yang dinyatakan oleh Locke, menurut Locke kepuasan atau ketidakpuasan dengan aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang dianggap telah didapatkan dan apa yang diinginkan. Semakin banyaknya kekurangan yang diinginkan, maka semakin besar pula ketidakpuasannya.

Jadi pada teori ini memberikan kesimpulan bahwa jika ada selisih yang sangat besar antara apa yang diinginkan dan kenyataan maka seseorang akan merasa tidak puas, begitupun sebaliknya jika tidak ada selisih antara keinginan dan kenyataan maka seseorang akan merasakan kepuasan.

2. Teori Keseimbangan (Equity Theory)

Ada beberapa komponen dari teori keseimbangan menurut Mangkunegara, 2001:120), yakni :

- a. *Input*, adalah semua nilai yang diterima karyawan yang dapat menunjang pekerjaan kerja, misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja.

- b. *Outcome*, adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan karyawan, misalnya gaji, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri.
- c. *Comparison person*, adalah perbandingan antara dua orang atau lebih berdasarkan kemampuan atau prestasi mereka, misalnya membandingkan dua orang dalam hal pengalaman yang telah mereka dapatkan dan juga membandingkan keterampilan dalam hal yang mereka kuasai, maka itu kita sedang melakukan *comparison person*.

Maka pada teori ini menyimpulkan bahwa yang menjadi tolak ukur dalam kepuasan kerja dengan membandingkan antara nilai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja sebagai input dan nilai yang dirasakan karyawan sebagai *outcome*. Jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan akan merasakan kepuasan namun bila tidak seimbang maka akan memberikan dua kemungkinan yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan untuk dirinya sendiri dan sebaliknya ketidakseimbangan yang dapat menguntungkan karyawan lainnya.

3. Teori Keadilan

Pada teori ini, seseorang menilai adil hasilnya dengan cara membandingkan hasilnya sendiri dengan hasil dari orang bandingannya. Bandingan yang digunakan mungkin saja seseorang dari dalam ataupun luar organisasi ataupun bahkan dengan dirinya sendiri dengan hasil pekerjaannya sebelumnya. Jika hasil : input seorang pekerja sama atau sebanding dengan hasil orang bandingannya, maka para pekerja akan menganggap adanya suatu keadilan dari hal tersebut. Jika perbandingan itu tidak adil dan

justru malah merugikan (kompensasi kurang), maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan menjadi motif seseorang untuk menegakkan keadilan.

Apabila karyawan mempunyai tanggapan bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, maka akan ada dua kemungkinan yang terjadi yaitu seseorang akan berusaha memperoleh imbalan yang besar atau mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya (Siagian, 2013).

Jadi kesimpulan dari teori ini adalah karyawan akan memiliki kepuasan kerja jika adanya suatu keadilan dan kesetaraan yang dapat dirasakan oleh karyawan dalam suatu perusahaan.

4. Teori Dua Faktor

Herzberg dalam sedarmayanti (2001) mengembangkan teori dua faktor mengenai motivasi. Dua faktor tersebut dinamakan faktor pemuas (*motivation factor*) dan faktor pemeliharaan (*maintenance factor*).

- Faktor Pemuas (*motivation factor*) merupakan faktor pendorong untuk dapat berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang (kondisi intrinsik), antara lain Prestasi yang diraih (*achievement*), Tanggungjawab (*responsibility*), Pengakuan orang lain (*recognition*), Kepuasan kerja itu sendiri (*the work it self*), Peluang untuk maju (*advancement*), Kemungkinan pengembangan karir (*the possibility of growth*)
- Faktor pemeliharaan (*maintenance factor*) merupakan faktor mengenai pemenuhan kebutuhan dalam memelihara keberadaan, ketentraman dan kesehatan karyawan. Faktor ini juga merupakan sarana pemenuhan kebutuhan yang dikualifikasikan dalam faktor ekstrinsik.

Faktor ini biasa juga disebut *dissatisfier* (ketidakpuasan) , yaitu Kompensasi, Kondisi kerja, Status, Keamanan dan keselamatan kerja, Mutu dari supervise dari hubungan interpersonal antara teman, sejawat, atasan dan bawahan, Prosedur perusahaan.

Kesimpulan pada teori ini, pada faktor pemuas atau motivasi akan membuat karyawan terdorong secara intrinsik dan akan menyenangi pekerjaannya karena lebih menggunakan kreativitas hingga akan mendapatkan kepuasan yang tidak hanya sekedar materi. Sedangkan faktor pemeliharaan dapat menyebabkan ketidakpuasan karena didorong oleh faktor ekstrinsik yang cenderung kepada apa yang diberikan oleh perusahaan dan lebih diarahkan hanya pada keinginan dari perusahaan.

5. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut Mangkunegara (2013 : 120) teori pemenuhan kebutuhan merupakan kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawannya. Maka dapat disimpulkan jika kebutuhan para karyawan dapat terpenuhi dengan baik maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan kerjanya, begitupun sebaliknya jika pemenuhan kebutuhan karyawan tidak terpenuhi maka akan berakibat pada rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut.

6. Teori Pandangan Kelompok Sosial

Mangkunegara (2013 : 120) berpendapat bahwa kepuasan kerja karyawan bukan hanya bergantung pada kebutuhan saja, akan tetapi juga sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap oleh karyawan sebagai kelompok acuan.

Jadi dapat disimpulkan jika karyawan tidak hanya bergantung pada kebutuhan mereka saja namun juga bergantung pada pandangan kelompok untuk mengetahui tingkat dirinya dan hasil yang dilakukan. Karyawan akan merasakan kepuasan jika tindakan dirinya dan hasil kerjanya sesuai dengan dengan yang diharapkan kelompok acuan, begitupun sebaliknya.

2.3 Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "*Motivation*" yang memiliki arti dorongan atau daya batin. Jadi motivasi merupakan suatu dorongan seseorang untuk bertindak dalam melakukan sesuatu agar dapat mencapai tujuan tertentu. Mangkunegara (2012 : 61), menjelaskan bahwa "motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan". Seseorang yang termotivasi adalah orang yang melaksanakan berbagai usaha yang konsisten dan gigih untuk menunjang tujuan kerjanya dan tujuan dari perusahaannya. Seseorang yang tidak termotivasi hanya akan memberikan berbagai usaha dan upaya yang minimum dalam melakukan pekerjaannya. Begitupun menurut Afandi (2018 : 23) bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan senang hati dan bersungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dilakukannya mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas. Motivasi kerja yang tinggi terlihat dari semangat kerja dan tingkat loyalitas kerja yang dimiliki karyawan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan yaitu karakteristik individu dan karakteristik lingkungan kerja. Menurut Peterson dan Plowman dalam (Syarifuddin, 2018:49) keinginan-keinginan seseorang agar bisa termotivasi, yaitu :

1. Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama pada diri setiap orang, manusia bekerja untuk makan dan minum agar dapat melanjutkan kehidupannya.
2. Keinginan untuk memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang merupakan salah satu hal besar yang membuat mengapa seseorang ingin bekerja.
3. Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan memiliki, mendorong atau mau bekerja.
4. Keinginan terhadap pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dalam mendorong seseorang agar bekerja.

2.3.1 Dimensi Motivasi Kerja

Menurut Maslow yang dikutip oleh Kusuma,(2016) ada lima dimensi motivasi kerja, yaitu :

1. Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan karyawan dalam bertahan hidup. Indikator kebutuhan fisik adalah tingkat pemberian gaji,pemberian bonus, uang transport, uang makan, fasilitas perumahan, dan sebagainya yang diberikan perusahaan kepada karyawan dimana sesuai dengan kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan

Pada kebutuhan rasa aman dan keselamatan merupakan adanya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Indikator Kebutuhan rasa aman dan keselamatan adalah tingkat yang mana perusahaan dapat memberikan rasa

aman dan keselamatan kepada karyawan yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, tunjangan kesehatan, dana pensiun, perlengkapan kerja, dan asuransi kecelakaan.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan karyawan untuk dapat saling berinteraksi antar sesama. Indikator kebutuhan sosial adalah tingkat yang ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

4. Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan akan penghargaan merupakan kebutuhan karyawan dalam memperoleh pengakuan dari orang lain. indikator kebutuhan akan penghargaan adalah tingkat adanya pengakuan maupun penghargaan berdasarkan dengan kemampuan yang dimiliki, kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.

5. Kebutuhan perwujudan diri

Kebutuhan perwujudan diri merupakan kebutuhan karyawan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Indikator Kebutuhan perwujudan diri adalah tingkat dengan sifat pekerjaan yang menantang dan menarik yang akan membuat karyawan dapat mengerahkan kemampuan dan potensinya. Dalam memenuhi kebutuhan ini maka dapat dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan berbagai macam pelatihan.

2.3.2 Teori – teori Motivasi

A. Teori hirarki kebutuhan

Menurut Maslow seseorang berperilaku atau berkerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Teori kebutuhan Abraham Maslow dikutip dalam Sofyandi dan Garmiwa (2007 : 102) memiliki beberapa indikator motivasi kerja, yaitu :

1. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan manusia yang paling dasar dan harus di penuhi agar dapat bertahan hidup seperti makan, minum, perumahan, pakaian, udara untuk bernafas, dan sebagainya.
2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan merupakan kebutuhan akan adanya kebebasan dari ancaman seperti keamanan akan keselamatan dari bahayakecelakaan saat bekerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, dan jaminan akan hari tua karyawan.
3. Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan untuk memiliki suatu pertemanan, interaksi, serta diterima dalam suatu kelompok dan lingkungan dalam perusahaan.
4. Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan akan adanya pengakuan dan penghargaan, adanya rasa dihormati pada diri dari karyawan lain dan dalam lingkungan perusahaan.
5. Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan paling tinggi yang dimana kebutuhan dalam menunjukkan kemampuan, keahlian yang dimiliki seseorang.

B. Teori X dan Y

Pada teori ini Douglas McGregor mengemukakan dua pandangan nyata yaitu X dan Y dimana pada teori X memiliki sifat yang negatif. Menurut teori X ada empat asumsi yang dimiliki oleh manajer, yaitu :

1. Karyawan pada dasarnya tidak suka pekerjaan dan akan cenderung berusaha untuk menghindarinya.
2. Karyawan harus dipaksa bahkan sampai diancam dengan hukum untuk mencapai tujuan.
3. Karyawan akan menghindari tanggung jawab dan mencari perintah formal bila perlu.
4. Karyawan akan menempatkan keamanan paling utama dari berbagai macam faktor terkait dengan pekerjaan dan memiliki sedikit ambisi.

Sedangkan pada teori Y lebih bersifat positif, teori Y juga memiliki empat asumsi, yaitu :

1. Karyawan menganggap kerja merupakan hal yang menyenangkan seperti halnya bermain atau istirahat.
2. Karyawan akan lebih berusaha dalam mengendalikan diri dan emosinya untuk mencapai berbagai tujuan.
3. Karyawan lebih bersedia menerima bahkan mencari tanggung jawab.
4. Karyawan akan mampu membuat berbagai keputusan yang lebih inovasi ke keseluruhan dalam perusahaan.

Dari teori yang dikemukakan oleh Douglas McGregor dapat disimpulkan bahwa teori X agar dapat memotivasi karyawan maka harus melakukan

pengawasan yang ketat dan lebih banyak diarahkan, karena itulah pada teori X bersifat negatif karena menerapkan hukuman yang tegas. Sedangkan pada teori Y untuk memotivasi karyawan dilakukan dengan meningkatkan kerja sama dan dapat mengembangkan berbagai inovasi sehingga pada teori ini bersifat positif.

C. Teori dua faktor

Frederick Herzberg mengemukakan teori dua faktor atau disebut teori *Hygiene Motivator*. Dari teori yang dikemukakan Herzberg menyatakan bahwa dalam pekerjaan ada hal yang akan dihasilkan yaitu kepuasan dan ketidakpuasan atau intrinsik dan ekstrinsik.

Intrinsik lebih bersifat positif seperti menciptakan kemajuan pada kinerjanya, pengakuan, dan achievement sehingga memberikan kepuasan yang sangat tinggi, oleh karena itu disebut kepuasan atau faktor motivasi. Sedangkan ekstrinsik bersifat negatif yang menghasilkan ketidakpuasan dalam bekerja karena tidak terpenuhinya keinginan karyawan seperti kualitas pengawasan, imbalan kerja, keamanan, kondisi pekerjaan dan lain sebagainya, karena memiliki ketidakpuasan maka disebut dengan faktor hygiene.

2.4 Kinerja

Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan dengan melihat dari pekerjaan dan tanggungjawab yang telah dicapainya. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013, p. 67) bahwa kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik jika adanya kualitas kerja yang baik dalam menyelesaikan

pekerjaan yang diberikan oleh pemimpin dalam waktu yang telah ditetapkan dan mencapai target yang telah ditetapkan dalam perusahaan.

Setiap karyawan pastinya memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan pekerjaannya. Karyawan akan memberikan kinerja yang baik jika memiliki motivasi dan kepuasan dalam berkerja. Jika kinerja karyawan semakin tinggi maka akan memberikan pengaruh yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan, begitupun sebaliknya jika kinerja karyawan menurun maka akan merugikan bagi perusahaan. Menurut Simanjuntak (2011) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

1. Faktor individu, merupakan kemampuan dan keterampilan dalam melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.
2. Faktor dukungan organisasi, dalam melakukan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan dari tempatnya bekerja, dukungan tersebut merupakan bentuk kenyamanan kerja, penyediaan sarana dan prasarana kerja.
3. Faktor dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang sangat bergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pemimpin, baik dengan mengembangkan kompetensi pekerja maupun menumbuhkan motivasi seluruh agar dapat bekerja secara optimal.

2.4.1 Dimensi Kinerja Karyawan

Wirawan (2013) mengelompokkan dimensi kinerja karyawan menjadi 3 jenis, yaitu :

1. Hasil Kerja, dimana hasil kerja karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien.
2. Perilaku Kerja, dimana karyawan memiliki dua jenis perilaku yaitu perilaku kerja dan perilaku pribadi dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan mereka seperti, disiplin kerja, saling kerja sama, dan professional kerja.
3. sifat individu, dimana sifat yang dimiliki individu dalam menyelesaikan an mengerjakan pekerjaannya seperti keterampilan, pengetahuan dan kejujuran yang dimiliki karyawan.

2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bernardin & Russel (2010) ada beberapa indikator kinerja karyawan, yakni sebagai berikut :

1. Kualitas, suatu tingkat dimana hasil dari aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Jadi kualitas merupakan hasil dari karyawan dimana sesuai dengan tujuan dari perusahaan, karyawan yang memiliki hasil yang baik maka kinerjanya akan dianggap baik oleh perusahaan.
2. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan dalam istilah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan. Hasil dari kinerja karyawan yang diukur dengan mencapai skala maksimal yang telah ditetapkan perusahaan.

3. Ketepatan waktu, tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain. Karyawan yang dapat melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang tepat yang telah ditentukan oleh perusahaan maka akan kinerja dari karyawan tersebut sudah sangat baik.
4. Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya manusia dalam perusahaan dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Dengan memanfaatkan sumber daya dengan baik maka akan menghasilkan keuntungan yang maksimum.
5. Komitmen organisasi, tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

2.5 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik merupakan penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang terkait dengan penelitian saat ini sebagai referensi untuk membantu peneliti lebih fokus dan memahami penelitian. Berikut merupakan tabel berisikan penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam penelitian ini :

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Vieno Dio Larenza dan Lia Nirwati (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Sidoarjo	Secara simultan dan persial menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2.	Natalia Susanto (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembeka	Motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan
3.	Deni Candra Purba, Victor P.K Lengkong, dan Sjendry Loindong (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado	Secara simultan dan persial Motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan
4.	Ending Mahpudin dan Pupung Purnamasari (2018)	Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Karawang	menunjukkan bahwa Secara simultan dan persial Motivasi kerja menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan
5.	Geovanno Harland Goni, Wilfried S. Manoppo, dan Joula J. Rogahang (2021)	Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tahuna	Hasil Penelitian yaitu artinya Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Maka Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

Sumber : Data diolah,2023

Penelitian pertama yang dilakukan Larenza V.D dan Nirwati L, Tahun 2019. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan responden sebanyak 50 karyawan. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Sampel Jenuh dan menggunakan analisis regresi berganda, analisis korelasi, uji T, uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan sangat kuat sebesar ($r = 0,726$) dan koefisien determinan sebesar 0,526. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 50,6% sedangkan 49,4% dipengaruhi variabel lain.

Penelitian kedua yang dilakukan Susanto N, Tahun 2019. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan responden sebanyak 60 karyawan. Teknik penarikan sampel menggunakan *probability sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket dan skala likert sebagai alat ukur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil analisis uji T diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,016 < 0,05$). Dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil analisis uji T diperoleh signifikansi sebesar 0,030 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,030 < 0,05$). Serta disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil analisis uji T diperoleh signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,003 < 0,05$).

Penelitian ketiga yang dilakukan Purba D.C, Lengkong V.P.K, dan Loindong S, Tahun 2019. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan responden 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistic inferensial dengan metode pengambilan data yang dilakukan menggunakan

kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan kepustakaan dengan skala likert sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil perhitungan analisis regresi berganda pada variabel kepuasan kerja diperoleh koefisien sebesar 0,298, dan variabel motivasi kerja diperoleh koefisien sebesar 0,093, t-hitung sebesar -0,962 dan signifikan sebesar 0,343 dengan t-tabel sebesar 2,021, serta pada variabel disiplin kerja diperoleh koefisien sebesar 0,351.

Penelitian keempat yang dilakukan Mahpudin E, Purnamasari P, Tahun 2018. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan responden 30 karyawan. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Sampel Jenuh dan menggunakan analisis regresi sederhana. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan sebesar $r = 0,598$ maka dapat diartikan bahwa motivasi kerja mempunyai hubungan yang sedang terhadap kinerja karyawan. Dinyatakan sedang jika koefisien korelasi antara 0,40 – 0,60. Kemudian pada hasil regresi sederhana didapatkan persamaan $Y = 27.327 + 0.575$ berarti konstanta sebesar 27.327. koefisien regresi sebesar 0.575 artinya jika motivasi kerja meningkat 1 poin maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0.575 poin. Dan pada hasil pengujian hipotesis t sebesar 8,837 karena nilai t-hitung ($8.837 > t\text{-tabel } (1,697)$), maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel motivasi kerja dengan variabel kinerja karyawan.

Penelitian kelima yang dilakukan Goni G.H, Manoppo W.S, Rogahang J.J, Tahun 2021. Menggunakan metode penelitian kuantitatif komperatif dengan responden 41 karyawan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan

kuesioner. Pengumpulan data menggunakan analisis uji validasi, uji rehabilitas, analisis korelasi, regresi linear sederhana dan koefisien determinasi. Pada hasil perhitungan uji validitas variabel X dan Y mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,312) sehingga variabel X dan Y dikatakan valid. Pada hasil perhitungan uji rehabilitas variabel X adalah $0,778 > 0,60$ sehingga dinyatakan reliable dan pada variabel Y adalah $0,931 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan juga reliable. Selanjutnya pada hasil perhitungan analisis korelasi variabel X dan Y sebesar 0,777 yang berarti antara kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat. Perhitungan koefisien determinasi yang terlihat dari tabel R Square 0,604 yang artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja sebesar 60,4% sedangkan 3,96% dipengaruhi oleh variabel lain. Terakhir pada hasil perhitungan uji t adalah nilai t-hitung variabel X $7,613 >$ nilai t-tabel 2,02269 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya dari keseluruhan hasil perhitungan dapat dinyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan gambaran berupa konsep yang menjelaskan terkait hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan, dengan variabel bebas (X1) adalah kepuasan kerja dan (X2) adalah motivasi kerja.

2.6.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Robbins & Coulter (2012:68) mengatakan bahwa kepuasan kerja menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan sikap kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, seseorang yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap pekerjaan tersebut. Jadi, untuk mengetahui tingkat

kepuasan kerja karyawan maka dapat dilihat dari sikapnya dalam melakukan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa hal seperti gaji, promosi, tunjangan dan sebagainya, sehingga untuk mendapatkan hal tersebut karyawan tentu saja harus memiliki motivasi yang tinggi. Motivasi yang tepat dan baik maka akan dapat meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Gray dalam (Wandi,2012) mengartikan motivasi sebagai hasil jumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dalam hal melaksanakan kegiatan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi maka akan berdampak pada kinerjanya. kinerja akan semakin meningkat dan memberikan hasil yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.6.2 Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan

Jika seseorang puas akan pekerjaannya maka akan lebih menyukai dan juga merasa termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dan juga dapat memberikan kinerja yang baik, begitupun sebaliknya jika seseorang merasa tidak puas akan pekerjaannya maka motivasi dalam dirinya pun rendah dan dapat menurunkan kinerjanya. Dapat dikatakan dengan menjaga motivasi kerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat besar yang mana dengan motivasi yang tinggi maka karyawan akan bertindak dan melakukan sesuatu dengan sendirinya dan memiliki hasil yang sangat baik. Sebagaimana pernyataan Afandi (2018 : 23) bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan senang hati dan bersungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

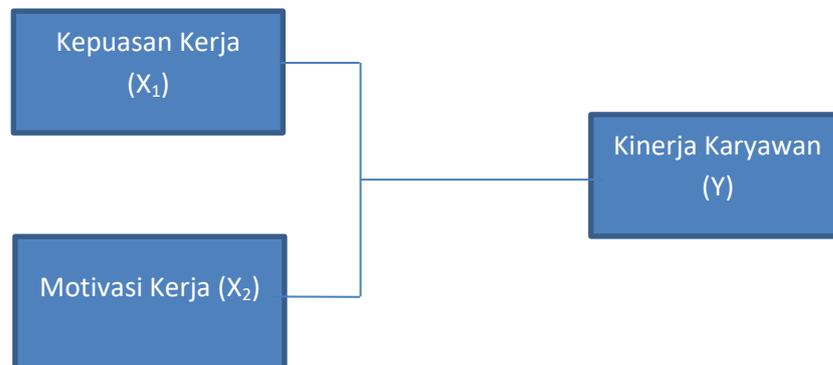
Menurut penelitian yang dilakukan Gardjito et al., (2014) mengemukakan bahwa atasan perlu memberikan motivasi kerja kepada pegawai agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya. Dalam pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa atasan sangat harus memotivasi karyawan agar kinerjanya dapat meningkat, motivasi tersebut misalnya berupa bonus yang sesuai dengan prestasi yang dicapai sehingga karyawan akan merasa dihargai kerjanya. Seseorang tidak dapat melakukan hal yang optimal jika tak memiliki motivasi yang tinggi dari dalam dirinya dalam melakukan sesuatu.

2.6.3 Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan

Menurut Moeheriono (2010) kinerja karyawan adalah performa atau hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, jika kinerjanya bagus maka hasil yang dicapai pada akhir pekerjaannya juga akan bagus. berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan dari pekerjaan yang telah dibebankan perusahaan kepada mereka.

Menurut Kashmir (2016) kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja dan motivasi kerja yang tinggi maka akan membentuk sebuah keadaan yang ideal, baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Jika kepuasan kerja yang dimiliki karyawan tinggi maka akan berdampak pada motivasi kerjanya yang semakin meningkat, dengan meningkatnya kepuasan dan motivasi kerja maka akan dengan langsung berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan yang semakin meningkat.

Berdasarkan uraian diatas maka dibentuklah kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

H₁ : Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar.

H₂ :Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar.

H₃ : Terdapat pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Cabang Mattoangin Makassar.