

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pengembangan sumber daya manusia dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pimpinan tentunya menghadapi situasi yang kompleks dengan memotivasi kerja karyawan serta mempertahankan lingkungan kerja yang dinamis. Kunci dalam memotivasi karyawan adalah dengan perancangan kebutuhan karyawan sehingga loyalitas karyawan pada perusahaan semakin meningkat (Nhat Nguyen Chong dan Dung Nguyen Van, 2013).

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh bentuk susunan atau struktur perusahaan yang lengkap, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor penempatan individu dalam posisi yang tepat sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, dimana diantara semua individu tersebut merupakan suatu bentuk mitra kerja yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu aktivitas dalam perusahaan tersebut. Perusahaan yang berorientasi pada kepentingan konsumen memerlukan motivasi dan kepuasan kerja dari para karyawannya (Sulastri Irbayuni, 2012).

Kinerja karyawan erat kaitannya dengan penilaian kinerja, untuk itu penilaian kinerja pegawai perlu dilakukan oleh suatu organisasi atau pegawai. Keberhasilan seorang pemimpin dalam menerapkan

kepemimpinannya yang optimal serta motivasi kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu (Maulana, Hamid dan Myoan, 2015).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian waktu manusia dihabiskan di tempat kerja, kepuasan kerja akan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan hidup seseorang, apabila waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan semakin banyak, tingginya tingkat sosial, banyaknya kesempatan untuk dapat menunjukkan kemampuan dirinya dan sebagainya. Seorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada perusahaan akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran atau masuk keluar kerja (Sulastri Irbayuni, 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan antara lain motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dalam diri individu tersebut, yang lebih

dikenal dengan faktor motivasional. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor*. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi dalam organisasi kemungkinan akan dapat meningkatkan produktifitas kerja guna mencapai tujuan organisasi dan sebaliknya. Dengan memahami peran yang dimainkan dalam motivasi, seorang pimpinan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan selanjutnya dapat meningkatkan kinerja mereka. Beberapa hasil penelitian mengemukakan bahwa ada pengaruh positif antara motivasi dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan berhubungan dengan kecenderungan pencapaian tingkat kinerja karyawan yang cukup tinggi. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi, mereka akan berupaya untuk melakukan semaksimal mungkin tujuan yang ditetapkan oleh instansi kerja.

Salah satu perusahaan resmi yang bergerak dalam penjualan mobil Mitsubishi adalah PT. Bumen Redja Abadi yang didirikan pada tahun 1981, berkat profesionalisme dan kepercayaan yang selama ini terjalin dengan konsumen. PT. Bumen Redja Abadi termasuk salah satu dari 10 besar Dealer Resmi Mitsubisji Motors dan Mitsubisji Fuso Truck dan Bus PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors. Kualitas pelayanan terbaik dari PT. Bumen Redja Abadi dipastikan dengan tingginya profesionalisme dan kesetiaan dari sumber daya manusia yang ada. Tenaga ahli perusahaan

telah berpengalaman puluhan tahun dalam bidang sales, spareparts dan service, dan mereka akan dengan senang hati membantu memecahkan permasalahan kendaraan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan kepada konsumen Mitsubishi dalam hal sales, service, spareparts dan body repair yang telah diakui kehandalannya dengan memenangkan beberapa penghargaan dari PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors selaku agen pemegang merk Mitsubishi.

Penelitian ini mengambil obyek pada PT. Bumen Redja Abadi Semarang. Pihak perusahaan secara berkelanjutan mendukung diadakannya suatu penelitian. Alasan pemilihan obyek penelitian pada PT. Bumen Redja Abadi Semarang disebabkan karena adanya tidak tercapainya target penjualan yang ditetapkan pihak manajemen PT. Bumen Redja Abadi Semarang seperti tampak pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Penjualan dan Target Penjualan Dealer Mobil Mitsubishi**  
**PT. Bumen Redja Abadi Semarang Priode 2013-2015**

2013		2014		2015	
Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
550	525	600	540	650	532

Sumber : PT. Bumen Redja Abadi Semarang, 2016

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa target penjualan yang ditetapkan manajemen PT. Bumen Redja Abadi Semarang tidak tercapai mulai dari tahun 2013-2015, begitu juga dengan penjualan periode 2015 mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya pada tahun 2014. Hal ini tentunya menjadi permasalahan perusahaan berkaitan dengan perlunya peningkatan kinerja karyawan dalam rangka meningkatkan penjualan

perusahaan, sehingga masalah penelitian yaitu bagaimana meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan faktor motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas maka penelitian ini termotivasi untuk dikaji bagaimana pihak SDM mampu memberikan kontribusi besar untuk karyawan supaya mampu menyelesaikan target tersebut untuk mengetahui bagaimana cara bagian SDM menganalisis penyebab kenapa kinerja karyawan semakin menurun dengan ini mengambil judul “Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. Bumen Redja Abadi Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari data menunjukkan bahwa realisasi target kerja di PT. Bumen Redja Abadi Semarang belum mampu memenuhi target yang ditetapkan manajemen PT. Bumen Redja Abadi Semarang. Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana upaya pihak PT. Bumen Redja Abadi Semarang untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja yang dirasakan para karyawan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja?
3. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan?

4. Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh kerja intrinsik terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Memberikan pengetahuan dan aplikasi teoritis dalam menganalisis pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

#### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diperoleh dalam penelitian ini dapat digunakan oleh instansi di lingkungan instansi untuk merumuskan informasi

tentang pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.