

BAB I

PENDHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran penting baik secara perorangan maupun secara kelompok. Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan operasional sebuah perusahaan, bahkan maju mundurnya sebuah perusahaan dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan produktivitas seluruh karyawan yang akan membawa dampak ekonomis bagi perusahaan itu sendiri.

Perusahaan tentunya memiliki sistem manajemen untuk mengatur karyawan sehingga menjadi karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan sangat penting karena majunya perusahaan bisa dilihat dari tingkatkinerja karyawan di perusahaan tersebut karena kinerja itu gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, isi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja yang baik merupakan harapan semua perusahaan yang mempekerjakan semua karyawan, karena hasil dari kinerja karyawan ini dapat memengaruhi pula peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Lina Apriana : 2019).

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan, karena semua organisasi perlu mengevaluasi dan merencanakan target yang hendak dicapai sehingga terjadi proses peningkatan kinerja. Oleh sebab itu salah satu tugas berat dari seorang pimpinan perusahaan adalah Apakah terdapat untuk tetap menjaga agar kinerja karyawannya tetap baik atau stabil sehingga produktifitas perusahaan tidak menurun.

Jika karyawan memiliki kinerja yang tinggi, maka secara langsung karyawan akan loyal terhadap organisasi dan kinerja menjadi semakin meningkat. Hal ini sangat penting karena kinerja karyawan yang baik akan membuat tujuan perusahaan tercapai dengan baik. Untuk memenuhi target pencapaian dalam menjalankan tugasnya para karyawan perlu mendapatkan perhatian lebih seperti memberikan motivasi dan juga kepuasan kerja karyawan yang baik agar kuantitas dan kualitas yang di hasilkan maksimal. Kinerja karyawan yang baik dengan semangat kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun maka tujuan perusahaan tidak tercapai.

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam organisasi atau perusahaan sangatlah penting dan dibutuhkan pada era globalisasi saat ini. Setiap organisasi akan berkompetisi guna merebut posisi unggul dalam perekonomian. Hal ini bisa dicapai bila organisasi dapat menciptakan suasana kerja yang memungkinkan sumber daya manusianya (Karyawan) dapat berkinerja dengan baik. Kinerja merupakan landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi.

Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam bekerja selama berada pada organisasi tersebut. Lebih lanjut, peranan sumber daya manusia terhadap Kinerja organisasi sangatlah penting, keputusan-keputusan sumber daya manusia harus dapat meningkatkan efisiensi bahkan mampu memberikan peningkatan hasil organisasi serta berdampak pula pada peningkatan Kinerja.

Perusahaan perlu menumbuhkan dan membina semangat kerja Karyawan secara terus-menerus agar karyawan menjadi terbiasa dan mempunyai semangat kerja yang tinggi sehingga berdampak pada Kinerja Karyawan. Adanya Kualitas Kehidupan Kerjayang baik juga dapat menumbuhkan keinginan para Karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi.

Hal itu juga dapat dinilai bahwa Karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kinerja karyawan di dalam perusahaan memiliki peran yang vital dalam menentukan mundur majunya suatu perusahaan. Hal ini sangat penting karena kinerja karyawan yang baik akan membuat tujuan perusahaan tercapai dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dari perusahaan guna lebih menggali potensi karyawan agar karyawan tersebut mampu menjalankan tugas yang dibebankannya dengan baik dan mampu bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Menurut Busro (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang di capai pekerja baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Sukses tidaknya seorang karyawan dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan atau organisasi yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kinerja dan juga mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Tingginya minat masyarakat terhadap penggunaan kendaraan roda dua membuat PT. Mega *Finance* sebagai salah satu perusahaan yang berdiri sejak tahun 1995 bergerak di bidang pembiayaan keuangan (*finance*) Perusahaan pembiayaan adalah suatu badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana, atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat. PT. Mega *Finance* termasuk dalam bidang lembaga pembiayaan berdasarkan sistem pembiayaan konvensional dan sistem pembiayaan syariah yang menyediakan pembiayaan untuk sepeda motor baru dan bekas, dengan mayoritas pembiayaan konsumen diberikan untuk sepeda motor merek Honda Yamaha dan Suzuki.

Saat ini PT Mega Finance telah berekspansi ke berbagai daerah yang ada di Indonesia termasuk di Lampung Cabang Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.41, Pahoman, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung. PT. Mega *Finance* menuntut perusahaan untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan perusahaan pembiayaan sejenis. Perusahaan harus berusaha memperbaiki kinerjanya dengan melakukan perubahan atau perbaikan secara cepat terhadap proses bisnis yang ada sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

PT. Mega *Finance* penting untuk memperhatikan kinerja karyawan agar memberikan pelayanan dan kepercayaan kepada masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung sebagai salah satu perusahaan pembiayaan yang cukup besar dengan segmentasi kendaraan roda dua, tentu harus memiliki karyawan dengan kinerja yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan di bidang sejenis dan dapat menjaga eksistensi perusahaan serta kelancaran bisnis yang dijalankan. Tetapi pada kenyataannya PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung memiliki tingkat realisasi pelaksanaan kerja yang rendah dibandingkan dengan yang lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung kurang dapat bekerja dengan maksimal untuk melakukan operasional perusahaan dibandingkan dengan cabang lain.

Kasmir (2016) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Karyawan yang mampu mempertahankan kinerjanya dengan maksimal untuk jangka waktu cukup lama merupakan aset yang berharga bagi perusahaan sehingga keberadaannya haruslah dijaga dan dipertahankan bagi kemajuan dan kelangsungan perusahaan dimasa mendatang.

Para atasan atau manager sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk, terlalu sering manager tidak mengetahui betapa buruknya kinerja sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang menurun. Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan pada saat bersamaan, karyawan juga membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik.

Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh mencapai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk dalam kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang pekerja yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk dalam kategori kinerja karyawan tidak baik atau berkinerja rendah. Berjalannya suatu lembaga pembiayaan yang baik tidak lepas dari kinerja karyawannya sebagai penggerak perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia memegang suatu peranan penting dalam berjalannya sebuah organisasi. Hal ini membuat pemanfaatan potensi dari setiap individu yang ada di perusahaan secara optimal juga seharusnya menjadi salah satu tujuan penting perusahaan, mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang tidak dapat diukur dengan uang.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung mengenai kinerja karyawan PT. PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung menerangkan bahwa Kualitas kerja telah baik dimana karyawan mampu memberikan hasil pekerjaan dengan baik sesuai pekerjaan yang dilakukan masing-masing unit kerja dan karyawan dalam bekerja sesuai dengan standar kerja perusahaan.

Kuantitas kerja belum sesuai standar kerja, karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya dan absensi karyawan sesuai standar tetapi hanya saja masih ada beberapa karyawan yang terkadang tidak masuk kerja dengan keterangan, sakit, izin dan cuti kerja, sehingga hal seperti ini dapat mengurangi stabilitas kinerja karyawan. Karyawan dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik seperti tidak menunda pekerjaan yang telah diperintahkan, Karyawan dalam bekerja tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan dan dapat mengatur waktu istirahat jam kerja.

Salah satu langkah untuk menjaga atau meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan oleh PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung yaitu dengan mengevaluasi kinerja karyawan dan melakukan serangkaian perbaikan untuk selalu meningkatkan kualitas karyawan tersebut sehingga perusahaan berkembang dan unggul dalam persaingan. Pencapaian kinerja adalah materi utama yang sangat penting untuk menciptakan kinerja maksimal. Setelah pencapaian kinerja dilakukan, evaluasi kinerja kemudian dilakukan. Penilaian kinerja sendiri dilakukan oleh PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung sebagai alat untuk mengevaluasi pencapaian target dan tujuan baik karyawan maupun perusahaan sesuai dengan visi, misi, tujuan jangka panjang, dan KPI PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung. PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung telah menerapkan sistem penilaian kinerja untuk menilai kinerja dari setiap karyawannya sesuai dengan standar penilaian kinerja yang telah ditetapkan perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam rangka menghasilkan jasa dengan kualitas yang tinggi. Selain itu, penilaian kinerja juga dilakukan untuk memotivasi karyawan melakukan tugas-tugasnya dan mewujudkan tujuan perusahaan.

Mekanisme penilaian kinerja karyawan di PT. *Mega Finance* Cabang Bandar Lampung masih dilakukan secara konvensional mulai dari pembagian form-form penilaian kepada karyawan sampai dengan pengolahan data dengan menggunakan Microsoft office. Sampai saat ini belum ada sistem khusus untuk mempercepat dan mempermudah proses penilaian kinerja karyawan mulai dari pengumpulan data sampai dihasilkan laporan penilaian kinerja karyawan. Manfaat dari penilaian kinerja digunakan untuk perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pengembangan, serta melihat penyimpangan maupun kesalahan dalam pekerjaan. Kegunaan tersebut mengharuskan penilaian kinerja mampu memberikan gambaran yang tepat dan objektif mengenai prestasi kerja karyawan. Berikut adalah data penilaian kinerja di PT. *Mega Finance* Cabang Bandar Lampung, seperti dapat terlihat dari tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan di PT. *Mega Finance*
Cabang Bandar Lampung
Tahun 2022-2023

NO	KRITERIA	HURUF MUTU	BOBOT (%)	KATEGORI
1.	Kedisiplinan	A	90-100	Sangat Baik
2.	Tanggung jawab	B	80-89	Baik
3.	Kerjasama	C	70-79	Cukup
4.	Kualitas Kerja	D	50-69	Buruk
5.	Kuantitas Kerja	E	<50	Sangat Buruk

Berikut data penilaian kinerja karyawan PT. *Mega Finance* Cabang Bandar Lampung:

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan di PT. Mega Finance
Cabang Bandar Lampung
Tahun 2022 dan 2023

Unsur Yang Dinilai	Jumlah Karyawan	Rata-Rata Presentase		Kategori	
		2022	2023	2022	2023
Kedisiplinan	43	84,5	72,4	B	B
Tanggung jawab	43	86,4	84,2	B	B
Kerjasama	43	84,5	78,6	B	C
Kualitas Kerja	43	84,5	79,4	B	C
Kuantitas Kerja	43	86,4	70,6	B	C
Rata-rata		85,26	77,04	B	C

Sumber : PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat kondisi kinerja karyawan saat ini di PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung mengalami penurunan dari tahun 2022 sampai 2023 dari 85,26% menjadi 77,04%. Hasil penilaian kinerja tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang ada di PT. Mega Finance cabang Bandar Lampung mengalami penurunan kinerja dari tahun 2022 ke 2023. Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh Motivasi Kerja. Motivasi Kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan karyawan. Motivasi kerja menurut Afandi (2018). mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Motivasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan aktivitas manusia karena motivasi merupakan hal yang dapat menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Sedangkan menurut Fahmi (2017:100) mengemukakan motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Motivasi kerja menurut Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2016:61) mengemukakan motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*).

Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Kebutuhan tersebut membentuk suatu hirarki dan masing-masing akan aktif jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan pokok misalnya kebutuhan makanan, minuman, tempat tinggal dan sejenisnya. Kebutuhan rasa aman adalah kebutuhan yang muncul setelah kebutuhan pokok terpenuhi, misalnya kebutuhan jaminan keamanan. Kebutuhan sosial antara lain memberi dan menerima kasih sayang dan persahabatan. Kebutuhan ego mencakup kebutuhan yang berkaitan dengan kehormatan diri dan reputasi seseorang. Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang lebih baik dan berkualitas.

Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalam masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan sedemikian pentingnya motivasi, banyak filsafat, sosiolog, psikolog, maupun ahli manajemen melakukan penelitian.

Menurut Mangkunegara (2014) indikator-indikator untuk mengukur motivasi sebagai berikut: Kebutuhan fisiologis, Kebutuhan rasa aman, Kebutuhan sosial atau rasa memiliki, Kebutuhan harga diri, Kebutuhan aktualisasi diri. Berdasarkan wawancara dengan Kepala cabang PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung dan didapatkan informasi bahwa PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung adanya sikap tolong menolong yang membuat karyawan menggampangkan pekerjaan untuk mengandalkan rekan kerjanya, tidak memiliki motivasi untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tanggung jawabnya. Karyawan merasa kurang adanya pengakuan dengan penghargaan dan kurang memberikan kesempatan pengembangan karir bahkan promosi jabatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan.

Selain itu beberapa karyawan juga merasakan kurangnya dorongan semangat dari atasan dan hubungan yang terjalin antara karyawan kurang baik itu dukungan kerjasama, bantuan maupun rasa kekeluargaan, sehingga hubungan menjadi kurang harmonis terhadap karyawan lainnya. Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusianya. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi-kondisi kondusif itu bisa bermacam-macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing-masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain-lain.

Salah satu upaya yang dilakukan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung guna meningkatkan motivasi kerja karyawannya adalah memberikan insentif bagi karyawannya yang berprestasi. Simamora (2014) menyatakan bahwa Insentif (*incentive*) merupakan program insentif yang mengaitkan bayaran (*pay*) dengan kinerja. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya masalah tentang Motivasi Kerja peneliti melakukan wawancara kepada 15 karyawan. Dari 15 karyawan 2 diantaranya tidak membantu rekan kerjanya jika mendapat kesulitan dalam bekerja. 4 diantaranya merasa mendapat perlakuan diskriminatif dilingkungan kerjanya. 2 dari 15 karyawan merasa kesulitan menemui pimpinan dalam koordinasi pekerjaan. 4 dari 15 karyawan menyatakan bahwa pimpinan tidak selalu mengawasi, memberi pengarahan, dan memotivasi mereka secara rutin. 9 dari 15 karyawan merasakan adanya hubungan yang berkelompok dilingkungan kerja mereka ini dikarenakan adanya faktor pola pikir yang berbeda.

Usaha untuk meningkatkan memotivasi seluruh karyawan dengan upaya-upaya yang membangun serta bernilai tambah. Setiap seluruh karyawan diharapkan dapat memiliki motivasi yang tinggi untuk mendukung jalannya kegiatan dalam suatu organisasi. Motivasi merupakan hal penting bagi seluruh karyawan agar mereka dapat memberikan kontribusi yang positif untuk lembaga. Tanpa adanya motivasi maka seluruh karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar, karena yang menjadi motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Selain itu kurangnya Fasilitas tempat ibadah yang kurang memadai dan tidakadanya kantin untuk karyawan beristirahat untuk jam makan siang, Selain itu kurangnya kondisi kerja yang kurang baik seperti: kondisi kerja yang kurang kondusif dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti: kondisi ruangan cukup panas dikarenakan jumlah AC yang kurang memadai sedangkan ruangan cukup besar dan jumlah karyawan sangat banyak hal ini menyebabkan karyawan kurang nyaman.

Karyawan kurang pengalaman melaksanakan tugas-tugas yang di berikan kepada pemimpin seperti karyawan kurang prestasi dalam bidang pencapaian hasil pelaksanaan kerja. Motivasi kerja karyawan yang kurang dari rendahnya tingkat kepuasan karyawan, akan berakibat pada hasil kerja. Pekerjaan yang seharusnya cepat terselesaikan, akan menjadi lama. Kualitas yang seharusnya dihasilkan sesuai standar, cenderung mengalami penurunan kualitas. Sehingga dengan semakin waktu lama pengerjaan dan turunnya kwalitas, akan membuat Kinerja karyawan menurun. Bila perusahaan ingin meningkatkan Kinerjanya, maka perusahaan harus memperhatikan kebutuhan tenaga kerja dengan baik, karena hal yang membuat tenaga kerja bekerja dengan baik adalah ketika kebutuhan para tenaga kerja di penuhi.

Salah satu cara memenuhi kebutuhan tenaga kerja adalah memotivasinya dalam bekerja, baik motivasi yang berupa fisik (gaji, fasilitas, karier, lingkungan), atau non fisik yang berupa perhatian saja, bila tenaga kerja termotivasi dalam bekerja, maka Kinerjanya akan meningkat dan sebaliknya, bila tenaga kerja kurang di motivasi, maka Kinerjanya akan turun. Faktor tenaga kerja memang sangat penting dalam peningkatan Kinerja, untuk itu perusahaan atau pimpinan harus benar-benar tepat dalam memotivasi karyawan. Motivasi yang tepat akan membuat karyawan menjadi giat, menjadi semangat dan mencintai pekerjaannya. Karyawan yang mencintai pekerjaannya akan berusaha menampilkan hasil kerja yang terbaik. Karyawan yang selalu menampilkan hasil kerja yang baik bisa di katakan karyawan tersebut puas akan pekerjaannya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya, apabila seseorang senang terhadap pekerjaannya, maka orang tersebut puas akan pekerjaannya (Sutrisno, 2016).

Kepuasan kerja merupakan hal yang membuat karyawan mau mengeluarkan kemampuan terbaiknya, sehingga dalam pecapaian tujuan perusahaan akan mudah di capai, untuk menimbulkan rasa kepuasan kerja, perusahaan harus memotivasi karyawan dengan tepat, baik motivasi ekstrinsik dan intrinsik.

Selain Motivasi Kerja ada faktor lain juga yang mempengaruhi kinerja yaitu Kepuasan Kerja. Tingkat kepuasan kerja karyawan akan tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang diwujudkan dalam bentuk sikap positif terhadap segala sesuatu yang dihadapi maupun tugas yang diberikan kepadanya. Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja juga digambarkan sebagai ungkapan individu mengenai tingkat kesejahteraan mereka terkait dengan beban kerja dan aktivitas mereka. Menurut Fattah (2017) kepuasan kerja dapat diartikan untuk melihat perasaan akan senang atau tidaknya terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan harus merespon kebutuhan pegawai, dan hal ini sekali lagi secara tidak langsung telah dilakukan berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti dijelaskan sebelumnya. Kepuasan kerja sering dipandang sebagai kombinasi beragam emosi, nilai-nilai, dan persepsi yang dimiliki seseorang tentang tugas-tugasnya terkait dengan pekerjaan mereka. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan pada PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung menyangkut masalah kepuasan kerja tingkat ketidakpuasan kerja karyawan yang masih tinggi dibandingkan kepuasan kerja di PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung Tahun 2023. Hal ini menimbulkan dampak negatif dari kepuasan kerja yang terjadi pada PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung yaitu membuat karyawan tidak puas akan kurang semangat dalam bekerja. Tingginya *turnover* karyawan merupakan salah satu bentuk rasa tidak puasnya seseorang terhadap pekerjaan. Peningkatan *turnover* karyawan tersebut diduga terjadi motivasi kerja yang kurang tepat dan iklim organisasi yang kurang kondusif di dalam PT. Mega Finance cabang Bandar Lampung.

Berikut adalah data jumlah karyawan dan tingkat *turnover intention* karyawan yang terjadi di PT. Mega Finance cabang Bandar Lampung, seperti yang disajikan dalam tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Tingkat Turnover PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung
Periode Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Tingkat Turnover
Januari	50	5	2	10,00%
Februari	47	-	-	-
Maret	46	3	2	6,52%
April	45	-	-	-
Mei	50	2	5	-
Juni	49	4	3	8,16%
Juli	46	4	1	8,70%
Agustus	45	3	2	6,67%
September	46	2	3	4,35%
Oktober	43	3	-	6,98%
November	42	3	2	7,14%
Desember	43	2	3	4,65%
TOTAL		31	23	63,17%

Sumber : PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung

Total karyawan keluar sebanyak 31 orang. Dengan adanya proses keluarnya karyawan menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan pada PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung. Ketika karyawan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja, maka karyawan akan cenderung mengambil sikap untuk mundur atau berhenti dari perusahaan. Sebaliknya jika kondisi semakin baik, maka karyawan akan lebih lama bertahan dalam perusahaan. Pengunduran diri karyawan, mengharuskan perusahaan mencari tenaga kerja baru agar program kerja perusahaan tetap berjalan terus walaupun kontinuitas dan produktivitas kerja karyawan serta perusahaan akan mengalami sedikit gangguan.

Karyawan yang mengundurkan diri mengakibatkan pemutusan hubungan kerja dengan perusahaan, dengan demikian berakhirnya hak dan kewajiban dari pihak karyawan maupun Perusahaan. Alasan karyawan mengundurkan diri: (1) Komponen organisasi, berupa nilai dan budaya, strategi dan peluang, dikelola dengan baik terorientasi pada hasil, kontinuitas dan keamanan kerja; (2) Peluang karier, berupa kontinuitas pelatihan, pengembangan dan bimbingan, perencanaan karier; (3) Hubungan karyawan, berupa perlakuan yang adil/tidak diskriminatif, dukungan dari supervisor/manajemen, hubungan rekan kerja; (4) Penghargaan, berupa gaji dan tunjangan yang kompetitif, perbedaan penghargaan kinerja, pengakuan, tunjangan dan bonus spesial; (5) Rancangan tugas dan pekerjaan, berupa tanggung jawab dan otonomi kerja, fleksibilitas kerja, kondisi kerja, keseimbangan kerja. Dampak negatif dari *turnover* ini adalah keluarnya biaya penarikan karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian, biaya latihan, menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.

Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru. Selain *turnover*, ketidakpuasan kerja juga dilihat dari tingkat ketidakhadiran atau absensi karyawan. Tingkat ketidakhadiran pada PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung masih tinggi dengan tingkat ketidakhadiran yang masih tinggi menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam bekerja. Tingkat absensi juga merupakan salah satu indikator dalam mengukur kepuasan kerja karyawan. Tingkat absensi ini sangat tinggi karena jauh diatas standar yang telah ditetapkan oleh PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung. PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung yang berpedoman pada peraturan pemerintah menetapkan batas absensi maksimal 6 hari.

Hasil wawancara dari data absensi karyawan PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung tersebut, masih terdapat karyawan yang melakukan absensi kurang dari 6 hari. Absensi kerja karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung yang masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3
Tingkat Kehadiran Karyawan PT. Mega *Finance*
Cabang Bandar Lampung
Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja Efektif	Absensi				
			Sakit	Izin	Alfa	Total	%
Januari	50	6	2	2	5	9	18%
Februari	46	6	-	4	7	11	24%
Maret	46	6	-	-	3	3	7%
April	45	6	1	1	-	2	4%
Mei	50	6	3	-	-	3	6%
Juni	49	6	-	-	2	2	4%
Juli	46	6	2	4	-	6	13%
Agustus	45	6	3	3	2	8	18%
September	46	6	-	2	4	6	13%
Oktober	43	6	3	4	4	11	26%
November	42	6	2	-	4	6	14%
Desember	43	6	3	5	7	15	35%

Sumber : PT. Mega Finance Cabang Bandar Lampung, 2023

Data Tabel 1.2 tersebut terlihat bahwa secara total, terjadi fluktuasi pada jumlah kasus pelanggaran disiplin (*indiscipliner*) di PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung mulai bulan Januari-Desember 2023. Seperti pada bulan Desember total karyawan yang tidak hadir sebanyak 15 dengan Tingkat persentase 35%. Hasil wawancara dari data absensi karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung tersebut, masih terdapat karyawan yang melakukan absensi lebih dari 6 hari. Hal ini mengindikasikan adanya kesadaran dari karyawan untuk memberikan Kinerja yang baik pada pekerjaannya dengan cara tidak melanggar absensi.

Selain itu pada setiap jenis pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan tentunya akan menghasilkan motivasi dan prestasi kerja yang merupakan bagian dari kinerja karyawan. Karakteristik yang terdapat di dalam sebuah pekerjaan dapat menjadi faktor tepernuhinya rasa puas dalam bekerja. Karyawan melakukan pekerjaannya dengan perasaan senang jika pekerjaan tersebut dapat memberikan kesempatan bagi karyawan tersebut untuk memaksimalkan kemampuan dan kecakapannya, memberikan berbagai pilihan tugas yang ia senangi, dan memberikan *feed back* atau umpan balik yang sesuai dengan harapan karyawan tersebut. Disisi lain terdapat masalah fenomena kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi beberapa aspek, aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah: kedudukan (posisi), pangkat (golongan), umur, jaminan finansial dan jaminan sosial, dan mutu pengawasan. Indikator kepuasan kerja dapat diukur dengan tingkat *turnover* karyawan, tingkat ketidakhadiran (absensi), umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi.

Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Fenomena kepuasan kerja juga bisa terlihat dari kesetiaan hal ini terlihat dari karyawan di PT. Mega *Finance* kurang bersedia untuk bekerja lembur diluar jam kerja dan karyawan di PT. Mega *Finance* tidak patuh terhadap perintah atasan. Ada juga kemampuan seperti: karyawan pada PT. Mega *Finance* masih belum maksimal hal ini terlihat dari kinerja karyawan yang tidak dapat mencapai target penjualan pada 5 tahun terakhir. Lingkungan kerja seperti: kebersihan di dalam ruangan kerja banyaknya sampah yang berserakan menjadikan karyawan kurang nyaman di dalam ruangan dari beberapa fenomena tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kepuasan karyawan.

Selain itu kepemimpinan seperti, pemimpin yang tidak bisa dijadikan contoh kepada bawahannya atas aturan yang sudah dia berikan untuk menepatkan kebijakan tentang berbagai hal yang harus diikuti oleh karyawannya, tetapi pemimpin itu sudah melanggar kebijakan yang di buat oleh pemimpin itu sendiri contohnya seperti, pemimpin membuat kebijakan tidak boleh keluar kantor pada saat jam kerja tetapi pemimpin itu sendiri melanggar kebijakan tersebut. Kepuasan kerja Menurut (Afandi, 2018) kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Dampak positif dari karyawan yang memiliki kepuasan kerja adalah karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama dan saling membantu antar karyawan. Dampak negatif dari karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta ketidaklancaran suatu perusahaan juga semua proses yang ada didalamnya dan karyawan akan melakukan hal-hal yang buruk yang tidak pantas dilakukan seperti: mogok kerja, ketidakhadiran karyawan, karyawan banyak mengundurkan diri dan turunnya kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib perusahaan dan berusaha kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi kemungkinan terjadinya kesenjangan dapat dihindari.

Penelitian ini didasarkan pada ditemukannya kesenjangan penelitian. Aureola Tjahyana (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Menurut Handoko (2012). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga karyawan agar karyawan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas serta melihat situasi dan kondisi yang terjadi maka peneliti mencoba untuk mengangkat penelitian dengan judul **"Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung"**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung ?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung ?
3. Apakah Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dibatasi pada ruang lingkup penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Jl. Gatot Subroto No.41, Pahoman, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan Februari 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang motivasi kerja dan kepuasan kerja serta kinerja di perusahaan. Selain itu penelitian ini juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan khususnya bagi PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung dalam melakukan proses motivasi dan kepuasan kerja karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, mafaat penelitian dan sistematika penulisan yang meliputi tentang Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAS

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisa data dan hasil serta pembahasan mengenai Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi yang bersangkutan dan bagi para pembaca pada umumnya mengenai hasil penelitian Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan PT. Mega *Finance* Cabang Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN