

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia mempunyai peran yang besar di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Di antara sumber daya atau faktor produksi yang ada, manusia merupakan sumber daya yang paling penting di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia berupa karyawan yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah akan muncul ide, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menyadari pentingnya peran sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk dapat mengelolanya dengan baik agar bisa mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola setiap manusia yang berada pada organisasi tersebut agar memperoleh tenaga kerja yang produktif. Selain itu hal utama yang harus disadari dan perlu diperhatikan adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan yang dirasa sangat penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya

melalui aktivitas-aktivitas kerja yang telah ditentukan menurut kriteria yang berlaku bagi pekerjaan tersebut. Menurut Suparmi (2019), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya untuk dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Leasing merupakan salah satu bisnis yang saat ini tengah berkembang di kota-kota di seluruh Indonesia. Banyak perusahaan *leasing* yang beroperasi di Indonesia, termasuk salah satu yang ada di Kota Pringsewu, Lampung. Salah satu kantor FIF Group yang ada di Pringsewu terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani No.60, Sidoharjo, Kec. Pringsewu, Kab. Pringsewu, Lampung. Perusahaan di bawah naungan FIF Group ini menjalankan kegiatannya dengan menyediakan jasa pembiayaan bagi individu dan organisasi dalam bidang kendaraan bermotor dan alat elektronik. Produk lain yang ditawarkan FIF adalah pinjaman uang tunai dengan pegadaian atau gadai BPKB motor dan kredit motor. Oleh karena itu, karyawan harus mampu memberikan kinerja yang baik dan maksimal demi mencapai tujuan perusahaan. Hal ini menjadi dasar perusahaan mengharapkan kinerja karyawan yang baik dan maksimal karena dengan begitu akan dengan mudah perusahaan mencapai tujuan dengan optimal.

Adapun permasalahan yang ditemukan melalui *survey* bahwa kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu mengalami penurunan karena pimpinan perusahaan kurang dalam memberikan masukan dan arahan untuk membangkitkan motivasi *sales*. Hal ini menimbulkan kualitas pelayanan dalam melakukan pendekatan terhadap konsumen menjadi kurang, menyebabkan pemahaman terhadap kualitas konsumen dan menentukan keputusan *approve* atau *reject* pada pengajuan permohonan kredit menjadi kurang, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pembayaran tagihan.

Selain itu, *sales leasing* mengeluhkan akan ketidaksesuaian insentif atau penghargaan yang diberikan oleh perusahaan atas hasil kerja yang mereka kerjakan dengan besarnya tuntutan memenuhi target penjualan yang dibebankan oleh perusahaan. Sehingga tidak jarang terjadi penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi dengan memanipulasi data pemohon agar tuntutan kuantitas pemohon kredit yang diberikan terpenuhi tanpa menghiraukan kualitas pemohon kredit tersebut. Hal ini juga memunculkan kurangnya tanggung jawab *sales leasing* yang tidak memikirkan kualitas pemohon kredit seperti apa. Berdasarkan fakta di atas penulis menduga bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja *sales* di PT. Federal International Finance adalah motivasi dan kepuasan kerja.

Dalam mengoptimalkan kinerja karyawannya, PT. Federal International Finance harus mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin untuk dapat mencapai keberhasilan dan juga tujuan perusahaan. Berikut tabel jumlah karyawan perdivisi PT. Federal International Finance Pringsewu.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan per-Divisi PT. Federal International Finance
Pringsewu

No	Divisi	Total Karyawan
1	Branch Manager	1
2	OGSH	1
3	HRD	1
4	Account Officer	4
5	<i>Sales</i>	67
6	Frontliner	4
7	Surveyor	6
8	Collector	59
9	Security	2
10	Office boy	2
Total		147

Tabel 1.1 menunjukkan banyak jumlah karyawan yang dimiliki oleh PT. Federal International Finance Pringsewu. Total karyawan 147 orang dengan

berbagai macam jabatan. Fokus penelitian ini pada *sales* dengan total 67 karyawan PT. Federal International Finance. PT. Federal International Finance Pringsewu memiliki banyak divisi yang beragam, dengan banyaknya divisi yang dimiliki perusahaan hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki karyawan dengan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga perlu dilakukan pendekatan yang tepat termasuk motivasi serta memberikan kenyamanan dan kelengkapan dalam menunjang kinerja karyawan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

PT. Federal International Finance Pringsewu dalam menjalankan bisnisnya memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ditetapkan untuk semua divisi yang penilaiannya dilakukan pada tahun 2019, berikut tabel standar penilaian kinerja PT. Federal International Finance Pringsewu.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja PT. Federal International Finance Pringsewu
Tahun 2019

No	Kriteria	Range Nilai (%)	Target (%)	Keterangan
1	Kualitas	91 - 100	100	Sangat Baik
2	Kuantitas	81 – 90	100	Baik
3	Tanggung Jawab	71 – 80	100	Cukup
4	Ketepatan Waktu	61 – 70	100	Kurang Baik
		< 60	100	Buruk

Sumber: PT. Federal International Finance Pringsewu 2019

Tabel 1.3 menunjukkan hasil penilaian PT. Federal International Finance Pringsewu terhadap kinerja *sales* yang dilakukan oleh HRD perusahaan.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Sales PT. Federal International Finance
Pringsewu Tahun 2019

No	Kriteria	Standar Penilaian <i>Sales</i> PT. Federal International Finance	Nilai	Keterangan
1	Kualitas	Seberapa baik seorang <i>sales</i> memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini	65	(Kurang Baik)

		dilihat dari <i>feedback</i> yang diberikan oleh konsumen.		
2	Kuantitas	Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap <i>sales</i> dalam menyampaikan laporan dan hasil pencapaian seorang <i>sales</i> bekerja dalam sebulan.	67	(Kurang Baik)
3	Tanggung jawab	Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan baik dan jujur atau tidak melakukan kesalahan. Hal ini dapat dilihat dari pemenuhan target yang ditentukan perusahaan.	56	(Buruk)
4	Ketepatan Waktu	Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang ditentukan.	75	(Cukup)
Rata-rata penilaian Kinerja			65	Kurang Baik

Sumber: PT. Federal International Finance Pringsewu 2019

Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat terendah dalam standar penilaian kinerja pada PT Federal International Finance adalah kriteria tanggung jawab yang dinilai buruk oleh HRD dengan bobot nilai 65. Nilai rata-rata kinerja *sales* ini merupakan hasil perhitungan rata-rata berdasarkan empat indikator penilaian yang dilakukan PT. Federal International Finance Pringsewu. Perusahaan tidak akan bisa mencapai tujuan perusahaan tanpa adanya peran dari karyawan, tetapi dari kenyataan yang terjadi di PT. Federal International Finance kurangnya tingkat kesadaran akan kejujuran dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

Untuk dapat terus bertahan di persaingan bisnis yang sangat ketat seperti sekarang ini dan mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju. PT. Federal International Finance di bawah naungan FIF Group ini berfokus pada layanan *finance* khususnya pembiayaan konvensional serta syariah, *leasing* kendaraan bermotor serta produk lain yang dapat dilakukan dengan FIF adalah pinjaman uang tunai dengan pegadaian atau gadai BPKB motor dan kredit motor. Melihat jenis produk yang ditawarkan, penting memiliki karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan

pekerjaannya secara efektif dan efisien untuk melayani konsumen. Sehingga, akhirnya mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam lembaga pembiayaan (*leasing*), konsumen merupakan aset yang harus dijaga dan diperhatikan pelayanannya, karena dengan adanya konsumen yang semakin bertambah, lembaga pembiayaan (*leasing*) mampu bertahan dan berkembang. Oleh karena itu, pemberian motivasi dan kepuasan kerja merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena berpengaruh dengan kinerja karyawan. Kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Berikut ditampilkan data mengenai tingkat penjualan pada *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu Tahun 2019:

Tabel 1.4
Jumlah Pencapaian Pendapatan pada PT. Federal International Finance
Pringsewu Tahun 2019

NO	Divisi	Target	Realisasi	Keterangan
1	Spektra	14.509.003.480	17.800.033.000	Tercapai
2	New Motor Cycle	14.160.500.000	10.030.333.000	Tidak Tercapai
3	Use Motor Cycle	12.305.001.000	10.326.150.000	Tidak Tercapai
4	Amitra	17.793.801.000	15.001.800.000	Tidak Tercapai

Sumber: Data Pencapaian Pendapatan PT. Federal International Finance 2019

Tabel 1.4 menunjukkan terdapat penurunan pendapatan *sales*. Berdasarkan keempat divisi di atas, pada tahun 2019 hanya ada satu divisi yang berhasil merealisasikan targetnya yaitu Spektra dengan realisasi mencapai 17.800.033.000. Tabel 1.4 juga menunjukkan tiga divisi mengalami penurunan kinerja atau dapat dikatakan kinerjanya belum optimal, antara lain New Motor Cycle, Use Motor Cycle, dan Amitra. Hal ini dapat terjadi karena adanya beberapa aspek yang luput dari perhatian, seperti kurangnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan oleh pimpinan PT. Federal International Finance Pringsewu. Karyawan yang cakap dan bertanggung jawab akan dapat bekerja

lebih efisien dan efektif, hasil kerjanya lebih baik maka daya saing perusahaan akan semakin besar. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik bagi perusahaan untuk memperoleh laba yang semakin besar.

Penulis dalam penelitian ini akan menganalisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu. Menurut Sari (2019) pemberian motivasi terhadap karyawan akan meningkatkan semangat kerja dan kinerja pada perusahaan. Menurut Supriyanto (2018) Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada PT. Federal International Finance diketahui bahwa hasil kerja *sales* tidak sesuai dengan harapan perusahaan. *Sales* tidak memberikan kinerja yang maksimal sehingga target setiap bulan tidak tercapai. Selain itu, kurangnya keinginan *sales* untuk bersaing dengan rekan kerja karena tidak adanya dorongan untuk melakukan persaingan tersebut. Tingkat penurunan kinerja juga dilihat karena kurang adanya pujian dan pengakuan atas hasil kerja yang dicapai dari atasan. Penting untuk memberikan rangsangan atas pencapaian *salesnya* yang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target atau melebihi target, dengan adanya pengakuan dan pujian yang diberikan oleh setiap pencapaian yang telah dilakukan. Hal ini akan membuat para *sales* termotivasi untuk bekerja dengan optimal yang pada akhirnya dapat membantu mencapai tujuan organisasi dengan efisiensi dan efektivitas tinggi.

Selain motivasi kerja, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka

bekerja. Menurut Sari (2019) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada PT. Federal International Finance diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja masih terbilang rendah, karyawan mengeluhkan adanya beban kerja yang berat. Sementara, karyawan yang memiliki kinerja baik tidak diberikan promosi jabatan ataupun penghargaan atas hasil yang telah dicapai. Hal ini menyebabkan karyawan tidak puas akan pekerjaan yang dijalankannya. Kesempatan untuk mendapatkan promosi juga merupakan dimensi akan kepuasan kerja karena setiap karyawan pasti menginginkan promosi jabatan agar dapat memotivasi dirinya untuk melakukan kinerja yang baik.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis memfokuskan penelitian ini pada pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*. Dengan mengetahui pengaruh tingkat motivasi dan kepuasan kerja di PT. Federal International Finance Pringsewu terhadap kinerja *sales*, perusahaan dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang guna meningkatkan kinerja *salesnya*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Sales* Pada PT. Federal International Finance Pringsewu.**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana pada uraian di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang Lingkup subjek dalam penelitian ini adalah *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek yang ada dalam penelitian ini adalah pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Sales* PT. Federal International Finance Pringsewu.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Federal International Finance (FIF Group) yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 60, Sidoharjo, Kec.Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung 35373.

1.3.4 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil adalah manajemen sumber daya manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja *Sales* PT. Federal International Finance.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja *sales*.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*.
3. Mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan, maka akan diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Peneliti
Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
2. Bagi Pihak Kampus
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi Pihak Perusahaan
Hasil penelitian ini untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat serta sebagai bahan pertimbangan terkait dengan motivasi dan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja kerja *sales*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, struktur kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data, Pengujian Hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang penyajian data, analisis data, penyajian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan ada manfaatnya bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Edison (2016) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang dihasilkan dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan menurut Sutrisno (2016) yaitu:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang terjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan sesuatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

2.1.3 Indikator-indikator Kinerja Karyawan

Suparmi dkk (2019), untuk mengukur indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Tanggung Jawab

Kesadaran diri manusia terhadap semua tingkah laku dan perbuatan yang disengaja atau yang tidak disengaja.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu daya pendorong atau penggerak seseorang untuk berperilaku tertentu yang dapat timbul dari dalam atau luar individu. Motivasi berasal dari kata “*MOVERE*” yang diartikan sebagai dorongan atau daya penggerak. Motivasi diberikan khususnya bawahan atau pengikut. Motivasi diberikan untuk mendorong gairah kerja bawahan agar mau bekerja keras mengerahkan seluruh tenaganya baik kemampuan maupun keterampilan untuk kepentingan perusahaan (Tarjo, 2019).

Menurut Handoko, motivasi kerja merupakan keadaan yang dimiliki seseorang sehingga mendorong keinginan untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (Asmawiyah, dkk., 2020). Setiap kegiatan yang ingin dilakukan seseorang didorong oleh adanya kekuatan dari dalam diri seseorang dan kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi kerja. Karyawan yang termotivasi untuk bekerja, perusahaan akan lebih mudah mencapai tujuannya karena karyawan yang termotivasi akan secara sukarela bekerja dengan tingkat usaha yang maksimal walau tanpa pengawasan dari atasan.

Menurut Hidayat (2019), motivasi kerja merupakan dorongan untuk bekerja dalam rangka mencapai tujuan atau kepuasan. Motivasi kerja karyawan tidak selamanya berada dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan motivasi kerja di

saat motivasi kerja karyawan menurun. Meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat dengan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan karyawan serta menghargai hasil dari pekerjaan mereka.

Menurut Yunior (2018), motivasi kerja adalah sebuah dorongan dari dalam diri seseorang yang membangkitkan dan mengarahkan seseorang untuk melakukan sesuatu apa yang dikehendakinya untuk mengarah kepada hasil atau tujuan yang diinginkannya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah semangat kerja yang ada pada karyawan yang dapat membuat karyawan tersebut bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.2 Jenis-jenis Motivasi Kerja

Jenis-jenis Motivasi kerja bisa digolongkan menjadi dua jenis Motivasi menurut Rosleny (2018), sebagai berikut:

1. Motivasi positif (insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan reward kepada karyawan yang berprestasi baik. Dengan cara Motivasi positif ini akan membuat semangat Kerja karyawan akan meningkat, karena dalam diri manusia pada umumnya akan senang menerima hal yang baik-baik saja.
2. Motivasi negati (insentif negatif), manajer memotivasi karyawan dengan cara memberikan hukuman kepada mereka yang melakukan pekerjaannya dengan kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini akan membuat semangat kerja karyawan meningkat dalam waktu pendek, karena takut akan hukuman.

2.2.3 Metode-metode Motivasi Kerja

Motivasi menurut Rosleny (2018), terdapat dua metode Motivasi yaitu:

1. Motivasi Langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah sebuah Motivasi (materiil dan nonmateriil) yang diberikan secara langsung kepada individu

dalam hal untuk memenuhi kebutuhan dan Kepuasannya. Jadi ini bersifat khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, dan sebagainya.

2. Motivasi Tak Langsung

Motivasi tak langsung biasanya Motivasi yang diberikan hanya berupa fasilitas-fasilitas yang disediakan dalam mendukung dan menunjang gairah kerja, sehingga karyawan lebih bersemangat dalam bekerja. Misalnya, mesin-mesin yang baik, ruang kerja yang nyaman, kursi yang empuk, dan lain sebagainya.

2.2.4 Macam-macam Motivasi

Menurut Sardiman (2014) motivasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Motivasi intrinsik, adalah motif-motif yang berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Jadi motivasi ini aktif dengan sendirinya. Motivasi tersebut dapat berupa keinginan, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan dan cita-cita yang ada pada individu tersebut.
2. Motivasi ekstrinsik, adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena rangsangan dari luar. Motivasi tersebut muncul karena pengaruh luar. Antara lain pengaruh pimpinan, kompetisi antar teman, tuntutan perkembangan organisasi dan tugas, dorongan atau bimbingan atasan, kondisi kerja fisik.

2.2.5 Indikator Motivasi Kerja

Teori hierarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan yang munculnya sangat bergantung pada kepentingannya secara individu dan membagi kebutuhan manusia ke dalam 5 tingkatan, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Berdasarkan teori Motivasi yang

diungkapkan oleh Maslow, maka indikator Motivasi menurut Yuniar (2018) adalah sebagai berikut yaitu:

1. Gaji

Gaji adalah salah satu hal yang penting untuk setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, karena dengan gaji yang diperoleh seseorang dapat memenuhi setiap kebutuhan dalam kehidupannya.

2. Tunjangan Kesehatan

Tunjangan kesehatan diharapkan dapat membantu meringankan biaya pengobatan seorang karyawan, sehingga pegawai tetap sehat dan bisa melakukan pekerjaan dengan baik.

3. Hubungan sesama pegawai

Menciptakan hubungan yang baik diantara pegawai karena dengan hubungan yang baik antar sesama rekan Kerja dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam suatu perusahaan.

4. Pujian dan Pengakuan atas hasil Kerja

Bentuk kebanggaan dan menghargai atas hasil Kerja yang didapatkan seorang pegawai. Dengan memberi pujian dapat memotivasi seseorang agar menghasilkan kinerja yang lebih baik dan akan berpengaruh pada perusahaan/organisasi juga. Dengan memberikan pengakuan atas prestasinya akan meningkatkan harga diri dan menanamkan Motivasi guna bekerja semaksimal mungkin. Kemampuan pegawai untuk mencapai keberhasilan tergantung pada rasa percaya diri dan hasratnya untuk bekerja baik secara konsisten.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan umpan balik pada suatu pekerjaan itu dan juga menjadi faktor Motivasi dalam hubungan pekerjaan. Seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja tinggi akan memiliki perasaan positif

akan pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat Kepuasan Kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif menurut Pitasari (2018) Seseorang yang memiliki tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi akan memiliki perasaan positif tentang pekerjaan yang dilakukannya tersebut. Karyawan yang merasa puas dan menganggap sebuah Kepuasan sebagai suatu rasa senang dan sejahtera karena ia mencapai suatu tujuan atau sasaran. Setiap pemimpin dalam perusahaan harus mengetahui informasi mengenai Kepuasan dari karyawannya dalam bekerja secara akurat untuk bahan dalam pertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan untuk memecahkan masalah yang perusahaan hadapi.

Menurut Rosleny (2015), kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu nilai penting dalam pekerjaan.

Menurut Wijaya (2018) Kepuasan Kerja adalah pandangan orang mengenai berbagai aspek dalam pekerjaannya. Persepsi dapat dilihat akan perasaan dan sikap dapat berbentuk positif maupun negatif. Jika seseorang bersikap positif akan pekerjaannya maka ia akan puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif terhadap pekerjaannya maka ia tidak puas terhadap pekerjaannya. Dan menurut Isnaini (2018) Kepuasan Kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, suatu penilaian dari karyawan mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara seluruh memuaskan akan kebutuhannya. Begitu pun menurut Sailendra dan Wibasuri (2014) Kepuasan Kerja adalah suatu pandangan karyawan atas pekerjaannya dengan keadaan emosional yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan. Dengan Kepuasan Kerja akan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Haris (2017) Kepuasan Kerja bersifat individual karna tiap individu memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap

karyawan adalah perbandingan apa yang diterima akan hasil yang telah dikerjakan dengan apa yang diharapkan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam hal Kepuasan Kerja menurut Rosleny (2018) sebagai berikut:

1. Pemenuhan Kebutuhan (*need fulfillment*)

Yaitu kepuasan kerja ditentukan berdasarkan tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan kepada individu dalam memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*discrepancies*)

Kepuasan merupakan hasil dalam memenuhi harapan. Pemenuhan harapan dapat mencerminkan akan perbedaan antara sesuatu dari apa yg diharapkandan sesuatu yang didapat karyawan dari pekerjaannya. Jika akan harapan lebih besar dari yang diterima, seseorang akan merasa tidak puas. Sebaliknya, karyawan akan puas apabila menerima akan manfaat atas harapan.

3. Pencapaian nilai (*value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil akan persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai Kerja karyawan yang penting.

4. Keadilan (*equity*)

Kepuasan adalah fungsi seberapa adil karyawan diperlakukan di tempat ia bekerja.

5. Komponen genetik (*genetic components*)

Kepuasan Kerja adalah fungsi akan sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyampaikan bahwa perbedaan sifat setiap individu mempunyai arti penting dalam menjelaskan Kepuasan Kerja disamping karakteristik pada lingkungan pekerjaan.

2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rosleny (2018) selain adanya penyebab Kepuasan Kerja, ada juga faktor penentu dalam Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut:

1. Pengawasan (*supervision*)

Pengawasan adalah upaya diri seorang atasan lakukan kepada karyawan yang berada dibawahnya dalam hal membimbing atau memberikan dorongan secara adil dan mendengarkan keluhan, membantu dan menunjukkan jalan keluar untuk mencapai keberhasilan. Job satisfaction dapat dikembangkan melalui perhatian dan hubungan atasan dan bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan individu yang dipertimbangkan.

2. Gaji (*wage/salary*)

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijaksanaan dalam hal promosi dari yang disepakati. Apalagi gaji dipandang sebagai suatu imbalan dan penghargaan maka karyawan dengan sendirinya mengalami kepuasan.

3. Pekerjaan itu Sendiri

Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang karyawan hadapi sehari-hari. Apakah menyenangkan, sesuai dengan pendidikan, kemampuan dan pengalamannya dan sebagainya. Ketidakpuasan karyawan dapat disampaikan dalam sejumlah cara, misalnya daripada mengundurkan diri, karyawan dapat mengeluh, menjadi tidak mengikuti peraturan yang ada, mencuri sebuah property organisasi, atau menghindari pekerjaan mereka.

4. Kerjasama

Dimana salah satu alasan seorang manusia bekerja adalah terpenuhinya kebutuhan akan hal berinteraksi sosial. Teman seKerja adalah orang yang ada pada lingkungan saat bekerja. Banyak karyawan yang mengetahui bahwa dirinya tidak dapat bekerja seorang diri. Itulah sebabnya karyawan membutuhkan teman sekerja, namun tidak semua teman Kerja dapat saling

memberikan dukungan untuk berhasil, saling bekerjasama dalam bekerja, bahkan sebaliknya pasti ada yang ingin untuk menghambat dalam bekerja dan berprestasi.

5. Promosi

Kesempatan mendapatkan promosi juga merupakan dimensi akan kepuasan kerja. Setiap karyawan pasti menginginkan promosi jabatan agar dapat memotivasi dirinya dalam hal bekerja.

2.4 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang terkait, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan Objek Penelitian	Hasil Penelitian	Konstitusi Penelitian
1.	Sari (2019)	Pengaruh <i>Reward</i> , Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi <i>Leasing</i> Adira Finance Syariah)	Penelitian sebelumnya menggunakan variabel <i>reward</i> , kepuasan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel independen, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan tidak menggunakan variabel <i>reward</i> dalam penelitian. Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di Adira Finance Syariah sementara penelitian ini dilakukan di	Reward, kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti adanya reward, kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama akan mempengaruhi kinerja karyawan <i>leasing</i> Adira Finance Syariah	Penelitian sebagai penunjang penelitian yang sedang dilakukan

			PT. Federal International Finance Pringsewu.		
2.	Yulianti (2017)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Cv. Elmas Sentosa Abadi	Penelitian sebelumnya menggunakan produktivitas kerja sebagai variabel dependen sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di CV. Elmas Sentosa Abadi, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan di PT. Federal International Finance Pringsewu.	Motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan CV.	Penelitian sebagai penunjang penelitian yang sedang dilakukan
3.	Juniantara (2015)	Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar	Penelitian sebelumnya dilakukan pada Koperasi di Denpasar Bali, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Federal International Finance Pringsewu.	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Penelitian sebagai penunjang penelitian yang sedang dilakukan

4.	Sudiardhita dkk. (2018)	The Effect of Compensation, Motivation of Employee and Work Satisfaction to Employee Performance PT. Bank XYZ (Persero) Tbk.	Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kompensasi pada variabel independen yang diteliti sementara penelitian yang sedang dilakukan tidak menggunakan variabel tersebut. Penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Bank XYZ (Persero) Tbk. sedangkan penelitian yang sedang dilakukan di PT. Federal International Finance Pringsewu.	Hasil penelitian menunjukkan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Penelitian sebagai penunjang penelitian yang sedang dilakukan
5.	Octaviannand, Pandjaitan, dan Kuswanto (2017)	Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company	Penelitian sebelumnya dilakukan di perusahaan ekspedisi XYZ, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan di PT. Federal International Finance Pringsewu.	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi dengan kinerja karyawan.	Penelitian sebagai penunjang penelitian yang sedang dilakukan

Kajian Teoritis:

1. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016).
2. Motivasi Kerja merupakan dorongan untuk bekerja dalam rangka mencapai tujuan atau kepuasan (Hidayat, 2019).
3. Kepuasan Kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, suatu penilaian dari karyawan mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara seluruh memuaskan akan kebutuhannya (Isnaini,

Kajian Empiris:

1. Sari (2019), Pengaruh *Reward*, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
2. Juniantara (2015), Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar
3. Sudiardhita dkk. (2018), The Effect of Compensation, Motivation of Employee and Work Satisfaction to Employee Performance PT. Bank XYZ (Persero) Tbk.

Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda
2. Uji t
3. Uji F

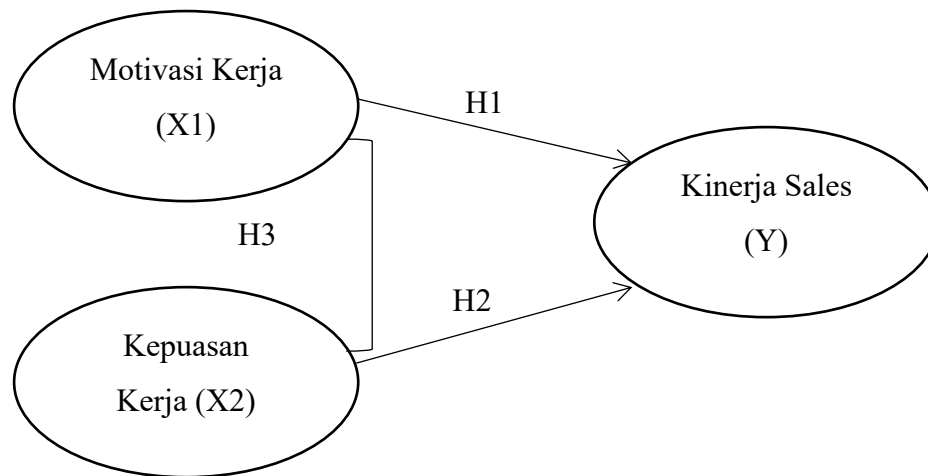
Kesimpulan Hipotesis:

1. Terdapat pengaruh antara Motivasi (X1) terhadap Kinerja (Y) Karyawan PT. Federal International Finance.
2. Terdapat pengaruh antara Kepuasan (X2) terhadap Kinerja (Y) Karyawan PT. Federal International Finance.
3. Terdapat pengaruh antara Motivasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y) karyawan PT. Federal International Finance.

Hipotesis:

1. Diduga ada pengaruh antara Motivasi (X1) terhadap Kinerja (Y) Karyawan PT. Federal International Finance.
2. Diduga ada pengaruh antara Kepuasan (X2) terhadap Kinerja (Y) Karyawan PT. Federal International Finance.
3. Diduga ada pengaruh antara Motivasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y) karyawan PT. Federal International Finance.

2.5 Kerangka Pemikiran



2.6 Kerangka Penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap sebuah rumusan masalah. Oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan. Dalam hal ini dengan permasalahan yang telah dikemukakan dan teoritis pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

2.6.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dikutip dari Sari (2019), motivasi adalah perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Jadi motivasi kerja adalah bahwa pacuan dalam diri untuk lebih bersemangat. Pada dasarnya motivasi merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang di hadapinya.

Dari hasil penelitian terdahulu oleh Sari (2019) dengan judul “Pengaruh Reward, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan” memiliki hasil dimana variabel Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan teori dari hasil penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Terdapat Pengaruh antara Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja *Sales* (Y) pada PT. Federal International Finance.

2.6.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dikutip dari Haris (2017) kepuasan kerja bersifat individual karena tiap individu memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan adalah perbandingan apa yang diterima akan hasil yang telah dikerjakan dengan apa yang diharapkan.

Dalam penelitian terdahulu oleh Indra Andriade, L.C.A. Robin Jonathan dan Eka Yudhyani (2014) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pegawai pada PT. Trakindo Utama”, memiliki hasil dimana variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan teori dari hasil penelitian terdahulu penulis berhipotesis bahwa:

H2 : Terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja *Sales* (Y) pada PT. Federal International Finance.

2.6.3 Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam kaitannya dengan permasalahan di atas yang telah dikemukakan dari teori pemikiran maka dikemukakan hipotesis pemikirannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh I Wayan Juniantara dan I Gede Riana (2015) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan teori dari hasil penelitian terdahulu penulis berhipotesis bahwa:

H3 : Terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja *Sales* (Y) pada PT. Federal International Finance.