

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi atau perusahaan tentunya memiliki sumber daya manusia (SDM) atau yang lebih kita ketahui dengan sebutan karyawan. Didalam diri seorang karyawan tentunya ada motivasi dan kemampuan kerja. Dengan adanya motivasi dan kemampuan kerja akan muncul kepuasan kerja dan kinerja yang baik. Motivasi dan kemampuan kerja didalam diri manusia seperti jiwa dan raga yang tidak dapat dipisahkan, dalam hal ini kemampuan tanpa motivasi belum tentu dapat menyelesaikan tugas dengan baik, demikian juga sebaliknya motivasi tinggi yang dimiliki pegawai tanpa pengetahuan yang memadai tidaklah mungkin mencapai kinerja yang baik. Dengan demikian motivasi dan kemampuan kerja saling berhubungan erat, karena dengan adanya motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki maka seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Simamora (2006:456-457), menyatakan motivasi (*motivation*) adalah dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang menuju sebuah tujuan. Motivasi melibatkan gerakan fisik dan mental. Motivasi juga mempunyai dua sisi yaitu gerakan dan motif. Motif sering didefinisikan sebagai kebutuhan, dorongan, keinginan atau impuls di dalam diri individu. Banyak psikolog yang menyakini bahwa ada dua tipe yaitu primer dan sekunder. Motif primer tidak dipelajari. Kebutuhan akan sandang dan pangan adalah motif primer. Kebutuhan sekunder

dipelajari kebutuhan akan kekuasaan, pencapaian dan afiliasi adalah contoh motif sekunder.

Para karyawan mendambakan kinerja mereka berkorelasi dengan imbalan yang diperoleh dari organisasi. Pada umumnya, korelasi yang dirasakan mengambil bentuk bagaimana para karyawan menentukan penghargaan mengenai imbalan dan gaji yang diterima jikalau tingkat kinerja tertentu dicapai. Pengharapan ini menentukan tujuan dan tingkat kinerja dimasa depan.

Berdasarkan beberapa pengertian motivasi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa motivasi adalah sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri karyawan yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku seseorang berkaitan dengan lingkungan kerja. Jadi motivasi adalah dorongan dari dalam diri karyawan untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa kepuasan dalam bekerja, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu motivasi mempunyai peran yang penting dalam mencapai kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan.

Menurut Griffin *dalam* Sule dan Saefullah (2005:235), kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu: (1) Motivasi, yaitu yang terkait dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan, (2) Kemampuan, yaitu kapabilitas dari tenaga kerja atau SDM untuk melakukan pekerjaan, (3) Lingkungan pekerjaan, yaitu sumber daya dan situasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut.

Kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*) merupakan kemampuan kerja individu dalam menyelesaikan tugas yang ditanggungnya. Jadi kinerja yang optimal selain didorong oleh kuatnya kemampuan dan motivasi seseorang yang memadai, juga didukung oleh lingkungan yang kondusif. Kemampuan kerja diperlukan mutlak karena dengan kemampuan karyawan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.

Untuk dapat mencapai tujuan tersebut sumberdaya manusia harus diperhatikan dengan baik, karena mereka telah memberikan tenaga, daya pikir, kreatifitas dan usahanya kepada perusahaan. Dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat ini mendorong perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kemampuan pegawainya agar berprestasi dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta benar-benar mampu bersaing dengan organisasi atau perusahaan lain. Pegawai atau karyawan yang cakap adalah pegawai yang memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang baik sehingga tercapai kinerja yang baik pula. Kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja berhubungan pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka. Demikian juga sebaliknya, kinerja yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja akan berhubungan dengan keterikatan pegawai pada organisasinya. Jika kepuasan kerja tidak terjaga besar kemungkinan berakibat tingginya pada organisasinya. Jika kepuasan kerja

tidak terjaga besar kemungkinan berakibat tingginya pada keluar masuk pegawai dari organisasi. Selain itu ketidakpuasan kerja pegawai dapat diidentifikasi dari rendahnya produktifitas pegawai, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen pada organisasi. Sinambela (2012:255).

Menurut Rivai (2006:309), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Oleh karena itu kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Nurdiana (2008:203), Islam menganjurkan manusia untuk melakukan sesuatu dengan prestasi yang baik, bukan hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga terbaik bagi orang lain. Karena hal ini menjadi ukuran pribadi yang unggul sebagaimana dalam hadits riwayat Muslim yang artinya :

“Mukmin yang kuat lebih baik dan lebih dicintai dari pada mukmin yang lemah dan dalam segala hal selalu mengerjakan yang terbaik, raihlah apa yang dapat memberi manfaat bagimu, dan mintalah pertolongan pada Allah, jangan lemah! kalau engkau tertimpa sesuatu maka jangan berkata : “kalau aku berbuat begini, pasti begini dan begitu,” tetapi katakanlah : “ Allah SWT telah menentukan dan menghendaki aku.” Berandai-andai itu adalah perbuatan setan.

Hadits ini mengandung pengertian bahwa seorang mukmin dianjurkan menjadi pribadi yang kuat atau unggul dengan cara :

1. Memperkuat iman
2. Menggali kemampuan (*ability*)
3. Memperbanyak perbuatan yang bermanfaat

Oleh karena itu, seseorang yang memperhatikan kemampuannya ia akan menjadi insan yang unggul akan menghasilkan prestasi-prestasi dalam hidupnya. Serta

didukung pula dengan motivasi yang merupakan salah satu kunci pendorong pada kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Prestasi tersebut dapat dilihat dari kualitas kerja (*quality*) yang dilakukan seseorang dengan baik.

Beberapa hasil penelitian tentang motivasi dan kemampuan kerja antara lain yang dilakukan Nugroho, dkk (2008) dalam jurnalnya meneliti tentang pengaruh kemampuan intelektual dan kemampuan emosional terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dengan menggunakan metode regresi berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kemampuan intelektual dan kemampuan emosional mempunyai hasil yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, dan variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja auditor, dengan menggunakan koefisien jalur, menunjukkan kemampuan intelektual dan kemampuan emosional berpengaruh terhadap kinerja auditor (tidak melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Setiyoningsih (2011) dengan judul pengaruh motivasi, kemampuan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan dengan kompensasi sebagai variabel mederator, dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar, kompensasi sebagai variabel moderator memperkuat pengaruh antara kinerja karyawan dengan kepuasan kerja. Sedangkan Yuliana (2006) meneliti pengaruh kemampuan intelektual dan motivasi kerja terhadap kinerja guru mata

diklat produktif penjualan di SMK Bisnis dan manajemen kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa kemampuan intelektual dan motivasi kerja membawa pengaruh terhadap kinerja guru. Secara empiris berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Utari (2005) melakukan penelitian tentang pengaruh pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Dinas Pasar Kota Malang. Diketahui bahwa pemberian motivasi mempunyai pengaruh kepada kepuasan kerja. Secara empiris berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh dilakukan Rokhim (2007) meneliti pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Summit OTO Finance di Cabang Lampung (Tesis), dimana hasilnya menunjukkan bahwa motivasi kerja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data yang didapatkan di bawah ini, jika kita melihat perkembangannya, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Lawler (1983) dalam Astura (2011:34) juga menjelaskan bahwa kepuasan pada orang dipengaruhi oleh perbandingan dengan apa yang terjadi pada orang lain. Kepuasan kerja menyeluruh dipengaruhi oleh seberapa jauh karyawan merasa puas dengan insentif intrinsik maupun ekstrinsik, yang satu tidak bisa langsung menggantikan yang lain karena perbedaan pemenuhan kebutuhan. Namun pada kenyataannya, Noe (1979) dalam Astura (2011:34) menjelaskan bahwa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja menimbulkan frustrasi, tingginya tingkat absensi dan perputaran karyawan, menurunnya kesehatan mental dan fisik, dan konflik intra-organisasional. Ketidak puasan juga menimbulkan dampaknya menurunnya kinerja yang bisa dilihat dari menurunnya komitmen yang pada akhirnya

menurunkan prestasi kerja. Sedangkan Bodur (2002) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan seluruh staf pusat kesehatan masyarakat di Turki tergolong rendah disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak nyaman, kecilnya peluang mengembangkan karir dan gaji yang terlalu rendah.

Hal ini dapat terjadi pada semua organisasi, salah satunya pada PT PLN (PERSERO) Distribusi Cabang Malang Jawa Timur yang merupakan lembaga BUMN. Dimana PT PLN (PERSERO) Distribusi Cabang Malang Jawa Timur merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang salah satu tugas pokoknya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tentunya kontribusi motivasi dan kemampuan kerja sangat dibutuhkan, sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Dengan demikian kepuasan kerja dan kinerja akan tercapai dengan baik.

Pada PT PLN (Persero) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur, untuk menunjang kepuasan kerja dan kinerja yang baik terhadap karyawan sudah diperhatikan oleh pihak perusahaan. Dari segi motivasi dan untuk menunjang kemampuan karyawan yang diberikan sudah baik. Dalam hal ini misalnya motif primer terkait sandang dan pangan salah satunya yaitu gaji (materi) yang merupakan jaminan pencaharian karena itu mendorong untuk bekerja, dimana besar gaji sudah disesuaikan dengan status pegawai dan ditunjang dengan pemberian bonus, promosi jabatan (Non materi) yang dipromosikan, serta adanya pelatihan untuk menunjang kemampuan kerja karyawan yang merupakan motif sekunder untuk mencapai kebutuhan akan pencapaian penghargaan, aktualisasi diri dan afiliasi sudah diberikan dengan baik yang merupakan sarana motivasi



sehingga pada diri seorang karyawan dalam kerangka motivasi didorong karena adanya kebutuhan. Untuk itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, mulai dari motivasi, kemampuan kerja dan kepuasan kerja yang diberikan, sehingga diharapkan akan tercapai kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dalam hal motivasi dan kemampuan kerja terhadap kepuasan dan kinerja karyawan, karena jika dilihat dari hasil penelitian-penelitian terdahulu dan data yang didapatkan terdapat perbedaan dan kontradiksi. Peneliti terinspirasi untuk meneliti bagaimana pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan melalui penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*) sebagai alat untuk menganalisis penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mengambil judul ***“Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan atas uraian pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan dapat disusun sebagai berikut :

- a. Apakah motivasi, kemampuan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur ?



- b. Apakah motivasi dan kemampuan kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur melalui variabel kepuasan kerja ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kemampuan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur.
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur melalui variabel kepuasan kerja.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya mengenai "*Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur*". Adapun manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian dan memberi sumbangsi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya yang berkaitan dengan topik ini baik di dalam maupun diluar Lembaga Perguruan Tinggi.

- b. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai ilmu manajemen tentang hal yang berkaitan dengan Sumberdaya Manusia (SDM) yang tidak diperoleh selama bangku perkuliahan dan mendorong untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi masalah yang terjadi serta sebagai bahan perbandingan antara ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang diterima selama waktu perkuliahan dan sebagai pengalaman berharga dalam penulisan karya ilmiah.

c. Bagi Instansi PT PLN (PERSERO) Cabang Malang Distribusi Jawa Timur

Penelitian ini dapat digunakan oleh instansi sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja karyawan di masa yang akan datang, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Selain itu, upaya peningkatan kepuasan kerja dan kinerja dapat dilakukan dengan memperhatikan motivasi dan kemampuan kerja yang diberikan kepada karyawan.