

PENDAHULUAN

Pelayanan dan tuntutan kebutuhan para konsumen semakin meningkat dan tidak bisa terhindarkan di era globalisasi saat ini. Permasalahan semacam ini perlu dicari jalan keluarnya secepatnya dengan bersifat profesionalisme pada pekerjaan yang diemban oleh setiap karyawan. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, perusahaan harus mampu meningkatkan kompetensi dan keterampilan para karyawannya, sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini, peningkatan kinerja karyawan adalah hal yang sangat memengaruhi kemajuan suatu perusahaan (Gama & Astiti, 2020).

Kinerja karyawan merupakan sebuah kejadian yang perlu diperhatikan oleh para pemimpin perusahaan. Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang dilakukan atau ditunjukkan seseorang saat mereka melakukan pekerjaannya yang kemudian akan menghasilkan sesuatu yang dapat memberikan manfaat bagi suatu perusahaan atau organisasi (Sari, Putra, & Amerta, 2021). Kinerja karyawan mengacu pada bagaimana karyawan berperilaku di tempat kerja dan seberapa baik mereka melakukan tugas pekerjaan yang diwajibkan kepada mereka (Harry, 2020). Danial & Nasir (2020) menyatakan kinerja karyawan diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu kinerja dalam peran (*in-role*) dan perilaku karyawan di atas atau di luar peran (*extra-role*). Kinerja dalam peran berhubungan dengan persyaratan dan harapan dan persepsi yang jelas dari organisasi pada karyawan. Persyaratan ini biasanya tertulis dalam kontrak kerja dan penilaian atau target kinerja. Perilaku *extra-role* termasuk dalam perilaku yang tidak jelas atau implisit dan tidak dinyatakan yang menambah nilai atau kekuatan lebih pada hubungan pimpinan dengan karyawan dalam suatu organisasi.

Ahmadi (2021) menyebutkan aspek-aspek yang dinilai untuk mengukur kinerja seseorang berdasarkan hasil studi Lazer dan Wikstrom (1997) dapat dikelompokkan sebagai berikut: 1) Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya. 2) Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas

organisasi dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. 3) Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi, dan lain-lain. Ketiga aspek ini perlu dimiliki oleh setiap karyawan agar memiliki kinerja yang baik sehingga dapat berdampak pada kemajuan perusahaan.

PT. Niti Karya Bersama adalah perusahaan *outsourcing* yang bergerak di bidang penyediaan barang dan jasa, yang salah satu usaha utamanya yaitu jasa *cleaning service*. Perusahaan ini berdiri sekitar tujuh tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2014 di Karanganyar yang bermitra kerja dengan lembaga pendidikan, diantaranya adalah yaitu Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta, Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta, dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Perusahaan ini memiliki komitmen untuk menyediakan jasa *cleaning service* yang berorientasi pada pelayanan terbaik. Oleh sebab itu, masing-masing karyawan yang telah ditempatkan di lokasi kerja dipastikan mendapatkan pelatihan yang mensinergikan pendekatan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap dimana pendekatan tersebut adalah cara yang efektif dalam mengembangkan kompetensi dan kinerja karyawan. Sistem kerja yang digunakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan dari pelaksanaan pekerjaan di lapangan. SOP ini merupakan langkah-langkah secara urut dan terperinci terkait bagaimana karyawan *cleaning service* melaksanakan pekerjaan kebersihan, misalnya menyapu, mengepel, pembersihan debu, kristalisasi lantai, dan lain-lain. Dengan adanya SOP ini diharapkan kinerja karyawan *cleaning service* dapat konsisten.

Pekerjaan *cleaning service* merupakan pekerjaan yang tidak mudah, dibutuhkan mental dalam diri karyawan agar tidak malu dengan persepsi masyarakat yang menganggap *cleaning service* merupakan pekerjaan rendahan. Beban mental yang dialami karyawan *cleaning service* dapat mengakibatkan suatu pekerjaan terselesaikan tidak secara optimal karena dikerjakan dengan tekanan berlebih pada aspek mental mereka (Kurniawan, Handoko, & Adriantantri, 2020).

Kondisi tekanan psikologis yang dialami karyawan *cleaning service* dapat mengganggu kinerja karyawan, namun karena adanya keinginan yang kuat untuk bekerja, maka karyawan *cleaning service* dapat membuktikan kinerjanya dengan baik. Seperti contoh kasus karyawan *cleaning service* dari ISS Indonesia (2021) yang menginformasikan dalam kanal beritanya sebagai berikut “Sampe adalah salah satu seorang peraih penghargaan bergengsi di ISS Indonesia memulai karier pertamanya sebagai operator *cleaning service* dengan area penugasan di sebuah perusahaan media cetak. Sampe menuturkan, sempat ada rasa malu saat menjalani pekerjaannya waktu itu. Selain rasa malu, sebagai anak lulusan SMA yang baru pertama kali bekerja, ia merasa pekerjaan *cleaning service* bukanlah pekerjaan yang ringan karena sangat menguras tenaga. Motivasi pun terus ia bangun untuk dirinya sendiri, dengan mengingat kembali tujuannya bekerja. Hal ini membuatnya mampu beradaptasi setelah dua minggu saja bekerja, dan sudah mulai terbiasa dengan lelahnya bekerja sebagai *cleaning service*. Lelah dan letihnya bekerja, serta rasa malu yang ia rasakan selama satu bulan pertamanya memberikan pelayanan, seketika sirna saat ia menerima gaji pertamanya secara tepat waktu dari perusahaan. Pada tahun 2020, Sampe mendapatkan promosi jabatan menjadi supervisor karena loyalitasnya”.

Berdasarkan fenomena di atas, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *cleaning service* seperti yang disebutkan di atas, yaitu motivasi dan loyalitas dalam diri karyawan. Dengan demikian, organisasi dituntut untuk fokus pada faktor-faktor yang berkontribusi baik dalam meningkatkan kinerja karyawan karena kinerja karyawan memiliki kaitan langsung dengan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan menunjukkan efisiensi serta produktivitas mereka yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi melalui kontribusi positif mereka karena kinerja karyawan pada akhirnya akan menghasilkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Dahkoul, 2018). Dengan demikian, organisasi telah menyadari pentingnya peningkatan kinerja karyawan karena tujuan organisasi tidak dapat dicapai kecuali kinerja karyawan sesuai dengan standar (Anitha, 2014). Mereka dituntut untuk fokus pada faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Teori yang disampaikan oleh Sari et al. (2021) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, 1) variabel individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografi), 2) variabel psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja), dan 3) variabel organisasi (kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karir). Menurut Steers (dalam Silitonga, 2020) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: 1) Kemampuan, kepribadian dan minat kerja, 2) Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya. 3) Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku. Berdasarkan teori yang dikemukakan dari kedua sumber tersebut, peneliti menguji pengaruh kinerja karyawan dari faktor psikologis, yaitu kepuasan kerja dan motivasi karyawan.

Kepuasan kerja karyawan erat hubungannya dengan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki rasa tidak puas dalam melakukan pekerjaannya akan tidak memiliki semangat saat menyelesaikan pekerjaannya, yang dapat mempengaruhi proses dan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sutrisno (2017) yang menjelaskan kepuasan kerja adalah cerminan perasaan karyawan akan tugas atau pekerjaan yang dilakukan. Sikap positif yang tampak dari karyawan dengan pekerjaannya dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut, sedangkan sikap negatif yang tampak menunjukkan karyawan yang belum puas dalam bekerja yang bisa memunculkan sikap agresif dan menarik diri dari lingkungan sosialnya.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2017). Tumanggor (2020) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dalam memandang pekerjaan mereka (baik itu menyenangkan atau tidak menyenangkan). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan, sebagai hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh empat faktor yaitu: kepribadian penentu pertama dari bagaimana orang berpikir dan merasa tentang pekerjaan mereka atau kepuasan kerja, nilai-nilai berdampak pada tingkat kepuasan kerja karena mereka mencerminkan keyakinan karyawan tentang hasil akhir yang harus mengarah dan bagaimana seseorang harus berperilaku di tempat kerja, situasi kerja paling penting dari kepuasan kerja adalah situasi tempat seseorang melakukan pekerjaan, dan pengaruh sosial terdiri dari rekan kerja, kelompok dan budaya (Parnawi, 2020). Menurut Afandi (2018) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut: 1) Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*). Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya. 2) Perbedaan (*discrepancies*). Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan, pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. 3) Pencapaian nilai (*value attainment*). Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting. 4) Keadilan (*equility*). Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. 5) Budaya organisasi (*organization culture*). Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

Kepuasan kerja pada prinsipnya suatu hal yang bersifat individual. Hal mana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan individu tersebut tercapai, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Parnawi, 2020). Sutrisno (2017) menyampaikan aspek-aspek dalam kepuasan kerja antara lain: 1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan. 2)

Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antarkaryawan maupun karyawan dengan atasan. 3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. 4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan ini seperti yang dijelaskan oleh Damayanti, Hanafi, & Cahyadi (2018) bahwa kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Sitinjak et al. (2021) menjelaskan tanpa merasakan kepuasan kerja, karyawan kurang memberikan sumbangan yang optimal bagi pencapaian tujuan perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi tidak dapat dicapai dengan sendirinya, tetapi perlu diupayakan dengan memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Banyak peneliti berfokus pada keterkaitan kinerja dan kepuasan kerja di bidang psikologi organisasi dan menemukan bahwa kinerja karyawan bergantung pada kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik dapat dicapai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi (Harry, 2020). Penelitian terdahulu dari Carvalho, Riana, & Soares (2020), Egenius, Triatmanto, & Natsir (2020), Asmawiyah, Mukhtar, & Nurjaya (2020) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik tingkat kepuasan kerja karyawan, maka akan dapat membantu meningkatnya kinerja dari karyawan. Apabila sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan menurun, maka secara otomatis akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Faktor psikologis lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi adalah kemauan seseorang untuk melakukan usaha, di mana kemauan tersebut timbul karena adanya dorongan pemenuhan kebutuhan. Jadi awal timbulnya motivasi itu adalah kebutuhan, dengan adanya kebutuhan seseorang akan terdorong untuk melakukan sesuatu agar terpenuhi kebutuhannya (Umama, 2019). Sebagai contoh, jika seseorang lapar dia membutuhkan uang, sehingga dia akan bekerja, gaji yang dia terima akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan makan dirinya.

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau semangat kerja yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu sesuai dengan harapannya (Hasim, 2019). Motivasi adalah salah satu faktor yang penting dalam memberi kontribusi pada usaha mendorong seseorang untuk bisa bekerja lebih baik dalam meraih tujuan yang diharapkan. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dalam diri karyawan diharapkan akan lebih mencintai pekerjaan mereka (Kardafi & Rakhmawati, 2017). Mangkunegara (2017) berpendapat bahwa motivasi adalah sebuah kondisi atau energi yang bisa membuat karyawan menggerakkan dirinya ke arah yang lebih jelas dan guna mencapai tujuan perusahaan. Motivasi dapat terbentuk melalui sikap yang ditunjukkan seorang pegawai saat menghadapi situasi dalam bekerja. Karyawan yang memiliki sikap mental mendukung serta lebih positif pada saat bekerja itulah yang bisa membuat motivasi kerjanya menjadi lebih tinggi guna mencapai kinerja yang lebih tinggi pula.

Pada dasarnya, motivasi kerja seseorang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam dirinya (internal) maupun dari luar dirinya (eksternal). Motivasi internal akan dipengaruhi pikiran dan mengarahkan sikap dan perilaku seseorang. Motivasi eksternal menjelaskan kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri individu yang dipengaruhi faktor-faktor luar yang sifatnya dapat dikendalikan. Faktor-faktor-faktor luar tersebut meliputi kepuasan kerja, gaji, kondisi kerja, kebijaksanaan organisasi, dan hubungan kerja seperti penghargaan dan kenaikan pangkat atau jabatan. Sebagian besar faktor-faktor ini dikendalikan oleh pimpinan organisasi. Di samping itu, ada faktor eksternal lain di lingkungan

organisasi yang berpengaruh terhadap perilaku dan sikap pegawai serta sangat menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi (Shaleh & Firman, 2018).

Aspek-aspek motivasi kerja dapat dilihat dari teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow menurut (Robbins & Judge, 2017) meliputi: 1) kebutuhan fisiologis (*physiological*), merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya. 2) Kebutuhan rasa aman (*safety-security*), kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja. 3) kebutuhan sosial (*social-belongingness*), yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan sebagainya. 4) Kebutuhan penghargaan (*esteem*), Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang. 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization*), aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang. Malahan kebutuhan akan aktualisasi diri ada kecenderungan potensinya yang meningkat karena orang mengaktualisasikan perilakunya. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.

Hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan ini seperti yang telah dijelaskan oleh Sitinjak et al. (2021) bahwa yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Agar pegawai dapat bekerja sesuai yang diharapkan, maka dalam diri seorang pegawai harus ditumbuhkan motivasi bekerja untuk meraih segala sesuatu yang diinginkan. Apabila semangat kerja menjadi tinggi maka semua pekerjaan yang dibebankan

kepadanya akan lebih cepat dan tepat selesai. Pekerjaan yang dengan cepat dan tepat selesai adalah merupakan suatu prestasi kerja yang baik.

Beberapa penelitian yang mengkaji keterkaitan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan antara lain Augustinus & Halim (2021), Pallawagau (2021), Lencho (2020), (Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen, & Khanam, 2014) yang menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan antara motivasi kerja dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu di atas, baik keterkaitan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Carvalho et al. (2020) menyatakan karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih mudah merasakan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti manajemen perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaan dan lingkungannya akan meningkatkan motivasi untuk meningkatkan kemampuannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan prestasi kerjanya.

Hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan ini juga dijelaskan oleh Sitinjak et al. (2021) bahwa karyawan dan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan dan masing-masing mempunyai tujuan. Untuk mengusahakan *integration* (penggabungan) antara tujuan perusahaan dan tujuan karyawan, perlu diketahui apa yang menjadi kebutuhan masing-masing pihak. Kebutuhan karyawan diusahakan dapat terpenuhi melalui pekerjaannya. Apabila seorang karyawan sudah terpenuhi segala kebutuhannya maka dia akan mencapai kepuasan kerja dan memiliki motivasi kerja terhadap perusahaan. Tingginya motivasi kerja karyawan dapat mempengaruhi usaha suatu perusahaan secara positif. Motivasi kerja karyawan ini diperlukan oleh perusahaan dan merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam rangka mempertahankan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu di atas terdapat dinamika psikologis hubungan diantara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Teori Gibson menjelaskan bahwa faktor psikologis seperti motivasi bahkan kepuasan kerja menjadi faktor utama yang mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil kerja individu tidak akan maksimal apabila kurangnya motivasi baik didalam perusahaan dan didalam keluarga, kurangnya motivasi tersebut menurunkan kepuasan kerja dan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri (Iswari & Pradhanawati, 2018). Maka penulis menganggap bahwa penelitian mengenai tiga variabel tersebut masih dapat dilakukan di PT. Niti Karya Bersama.

Penelitian ini difokuskan pada permasalahan faktor psikologis karyawan *cleaning service* PT. Niti Karya Bersama. Apakah karyawan *cleaning service* tersebut merasa puas dengan kondisi tempat kerjanya, bekerja dalam bidang kebersihan yang sering memegang sesuatu yang kotor, dan penempatan karyawan pada bagian atau lokasi yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama akankah berpengaruh pada kepuasan kerja dan motivasi kerja dari karyawan *cleaning service* tersebut, karena karyawan rentan mengalami kejenuhan akibat dari pekerjaan yang monoton.

Kasus riil yang dialami oleh karyawan di PT. Niti Karya Bersama ini diantaranya adalah menurunnya motivasi kerja dan kepuasan kerja yang berpengaruh pada penurunan kinerja mereka. Salah satu indikasinya adalah tingginya tingkat absensi dan keterlambatan yang semakin meningkat menjadi salah satu yang diperkirakan menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff perusahaan mengungkapkan dari data yang telah diterima perusahaan selama satu tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah absensi sekitar 10%. Selain itu juga terjadi peningkatan karyawan yang mengalami keterlambatan, yaitu sekitar 15%. Ini semua dapat menjadi indikasi bahwa karyawan telah mengalami penurunan motivasi kerja dan kepuasan kerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Kasus riil yang terjadi berdasarkan hasil observasi terhadap karyawan *cleaning service* yang ditempatkan di salah satu mitra perusahaan PT. Niti Karya

Bersama menunjukkan ada beberapa karyawan yang bekerja sambil bermain *handphone*. Selain itu, beberapa karyawan bekerja sambil bercanda dengan karyawan lainnya. Hal ini mengakibatkan karyawan *cleaning service* tidak dapat bekerja secara maksimal, dan mungkin juga mereka tidak lagi memiliki motivasi yang cukup untuk bekerja. Namun, disisi lain karyawan merasa puas dan senang dengan suasana keakraban yang terjalin antar sesama karyawan. Mereka merasa memiliki teman sesama karyawan *cleaning service* yang menyenangkan sehingga dapat membantu mengurangi kebosanan selama bekerja. Kondisi ini perlu disikapi dan dikelola dengan baik oleh perusahaan agar tidak merugikan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Cleaning Service* di PT. Niti Karya Bersama”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *cleaning service*, mengetahui tingkat motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *cleaning service*, mengetahui kinerja karyawan *cleaning service*, mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan *cleaning service*, mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *cleaning service*, mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan *cleaning service*.

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, terdapat dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah menambah dan memberikan suatu manfaat dalam bentuk sumbang saran untuk perkembangan ilmu Psikologi terutama berkaitan dengan psikologi kepribadian, psikologi industri, dan psikologi positif. Manfaat praktis penelitian ini antara lain: masukan untuk para karyawan agar mampu meningkatkan kinerja mereka melalui kepuasan kerja dan mendorong diri mereka sendiri untuk bekerja dengan lebih baik, penelitian ini dapat dijadikan rujukan perusahaan untuk merumuskan kebijakan terhadap karyawan *cleaning service* terutama terkait motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat

dijadikan bahan pertimbangan para peneliti untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.

Hipotesis mayor yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah: “Ada pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *cleaning service*”. Hubungan positif artinya semakin tinggi kepuasan kerja dan motivasi kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan *cleaning service*, demikian sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja dan motivasi kerja maka semakin rendah kinerja karyawan *cleaning service*. Adapun hipotesis minor pada penelitian ini adalah: 1) Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *cleaning service*. 2) Ada pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *cleaning service*.