

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang terpenting, pemeliharaan hubungan yang *continue* dan serasi dengan para karyawan dalam setiap organisasi menjadi sangat penting. Teori manajemen sumber daya manusia memberi petunjuk bahwa hal-hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut antara lain menyangkut motivasi dan kepuasan kerja (Sondang & Siagian, 2001).

Karyawan merupakan salah satu aset utama dalam suatu perusahaan yang saat ini diakui keberadaannya. Hal ini dikarenakan, penentu dari sebuah keberhasilan kerja dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan salah satunya adalah perusahaan memiliki karyawan yang produktif dan memiliki semangat juang tinggi. Setiap karyawan pada dasarnya menginginkan dan menuntut agar seluruh karyawan selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin.

Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya dan orang berharap bahwa aktifitas kerja yang dilakukan akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan dari pada keadaan sebelumnya (Anoraga, 2009).

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan, dalam diri orang tersebut kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi (Reksohadiprodjo & Handoko, 1999)

Menurut (Siagian,2001) teori motivasi dan kepuasan kerja lebih tepat dilakukan dalam rangka pemahaman teori perilaku organisasional. Pendapat demikian memang tidak salah karena salah satu aspek berperilaku organisasional memang menyangkut antara lain motivasi dan kepuasan kerja. Motivasi dan kepuasan kerja merupakan bagian dari berbagai faktor tersebut, akan tetapi dilihat dari sudut pemeliharaan hubungan dengan para karyawan motivasi dan kepuasan kerja merupakan bagian yang penting.

Menurut Thoha, (1995) Motivasi merupakan pendorong agar seseorang itu melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuannya. Kekuatan motivasi seseorang sewaktu-waktu dapat berubah. Perubahan tersebut terjadi karena kepuasan kebutuhan, yakni seseorang telah mencapai kepuasan atas kebutuhan yang dipunyai. Suatu kebutuhan yang sudah terpuaskan itu kebutuhan tersebut sudah memotivasi perilaku seseorang.

Joan (2013) Sales bukan menjadi hal yang baru lagi dalam masyarakat modern. Pekerjaan ini seperti sudah menjadi hal yang “biasa” dan “umum” yang ada disekitar kita. Sales bertugas melayani konsumen, kepuasan konsumen menjadi hal yang utama hingga konsumen dapat merasakan bahwa “pembeli adalah raja”. Jasa sales menjadi salah satu cara pemasaran produk yang digunakan perusahaan dalam memasarkan produk kepada konsumen, salah satunya melalui jasa SPG. Jasa SPG banyak digunakan untuk berbagai promosi dan penjualan langsung kepada konsumen.

Berdasarkan hasil interview dengan salah satu karyawan *SPG* lapangan atau yang biasa disebut dengan yakult lady diperoleh keterangan bahwa selama

bekerja subjek kurang bersemangat dalam melakukan tugas. Subjek merasa kurang diperhatikan sehingga menyebabkan kurangnya semangat saat bekerja sehingga kerjanya kurang maksimal. Menurut subjek faktor yang memengaruhi motivasi kerja adalah pemimpin, fasilitas yang diberikan, kepuasan yang didapatkan.

Dikutip dari [viva news.com](http://viva.news.com) oleh Ismoko & Sandy (2011), Siska mengaku memiliki motivasi kerja untuk menjadi seorang SPG karena untuk mengisi waktu luang sambil mencari kerja yang lebih baik. Dari pada menganggur, toh uangnya cukup menjanjikan. Ujian terberatnya sih kalau siang hari karena harus rela panas-panasan tetapi Siska mengaku tidak berkecil hati ketika harus menjadi SPG. Fenomena di atas menyimpulkan bahwa kebutuhan sangatlah di butuhkan oleh setiap manusia, seseorang akan bekerja apapun untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Hirarki dari Abraham Maslow (Umar,1998) teori kebutuhan dan kepuasan pekerja identik dengan kebutuhan biologis dan psikologis, yaitu berupa meteril maupun nonmaterial. Dasar teori ini menjelaskan bahwa manusia merupakan makhluk yang keinginannya tak terbatas atau tanpa henti, alat motivasinya adalah kepuasan yang belum terpenuhi serta kebutuhannya berjenjang.

Merlianti (2006) menyatakan setelah melakukan survey, hasil yang didapatkan yaitu kepuasan kerja cukup berpengaruh besar 34,81% terhadap motivasi kerja karyawan, sedangkan sisanya 65,19% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan diketahui pengaruh kepuasan kerja mempunyai hubungan yang cukup kuat atau cukup tinggi dengan motivasi kerja karyawan, maka perusahaan perlu

meningkatkan dan mempertahankan pemberian besarnya gaji, hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka, sehingga para karyawan tergerak untuk bekerja lebih giat.

Menurut Robbin (2003), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, tingkat kepuasan kerja yang tinggi ditunjukkan dengan sikap positif sedangkan ketidakpuasan ditunjukkan dengan sikap negatif terhadap pekerjaannya, sehingga dari pendapat tersebut, kepuasan kerja yang didapatkan memunculkan sikap positif, dapat digunakan sebagai alat untuk mengendalikan fungsi-fungsi organisasi yang diharapkan dapat menghasilkan motivasi semakin tinggi.

Pengertian kepuasan kerja dapat dijelaskan secara singkat bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya (Handoko & Asa'ad, 1987). Kepuasan kerja akan tampak dalam sikap positif pekerja atas segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya dan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dan motivasi sering digunakan secara bersamaan.

Menurut Athar, dkk (2014) Kepuasan kerja merupakan faktor utama untuk meningkatkan dan menjaga hasil keseluruhan organisasi kerja dengan pelayanan yang efisien dan kinerja yang lebih baik. Pada kenyataannya bahwa banyak karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan dan ada juga karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya ditandai dengan perasaan senang dan puas maka ia akan melaksanakan tugas dengan sabaik-baiknya dan akan berdampak positif terhadap

hasil karyanya. Sebaliknya apabila karyawan tidak puas akan berdampak buruk terhadap hasil karyanya (Anisa, 2013).

Menurut Locke (dalam Sule, 2002), kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah dari pada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dan latar belakang pada penelitian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji suatu penelitian tentang “Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan SPG lapangan?” sehubungan dengan pertanyaan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Sales Promotion Girl (SPG) Lapangan”**

## **B. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan SPG lapangan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan SPG lapangan.
3. Mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan SPG lapangan.
4. Mengetahui sumbangan efektif kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan SPG lapangan.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta memperkaya wacana ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi serta manajemen sumber daya manusia.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang mencakup kepuasan kerja dan motivasi kerja.

##### b. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih kepada karyawan sehingga menambah semangat bekerja menjadi lebih baik.