

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output* optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

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 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.

Aspek kepuasan kerja mendefinisikan konstruk kepuasan kerja secara keseluruhan, jadi orang harus memperlakukan segi sebagai manifestasi dari keseluruhan konstruk yaitu, seseorang harus membuat gabungan dari aspek atau

tangkapan varians bersama di antara aspek, sebagai lawan untuk menghubungkan setiap aspek dengan kinerja. Prestasi karyawan dalam bekerja akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, dan juga kepuasan kerja bagi para karyawan maka penting bagi perusahaan untuk memperhatikan bagaimana seorang karyawan bekerja. Dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat ini, perusahaan senantiasa menuntut karyawannya untuk menampilkan kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal pada akhirnya akan menghasilkan penilaian yang positif dan berujung pada pemberian kompensasi yang baik serta kepuasan kerja (Timothy *et al.* 2001).

Dalam penelitian Sopiah (2013) kepuasan kerja, serta berada pada tingkat kepuasan, sementara sebagian besar kinerja karyawan berada pada tingkat yang tinggi. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung memiliki komitmen organisasional yang tinggi. Kepuasan kerja juga akan mempengaruhi seorang karyawan untuk berhenti atau beralih ke perusahaan lain. Menurunnya kepuasan kerja karyawan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi, karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga karyawan tersebut bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan bagi organisasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan merasa puas bekerja di organisasi tersebut. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, maka produktivitas pun akan meningkat.

Keyakinan bahwa karyawan yang terpuaskan akan lebih produktif daripada karyawan yang tak terpuaskan merupakan suatu ajaran dasar diantara para manajer selama bertahun-tahun. Oleh sebab itu pemimpin suatu organisasi perusahaan dituntut untuk selalu mampu menciptakan kondisi yang mampu memuaskan karyawan dalam bekerja sehingga diperoleh karyawan yang tidak hanya mampu bekerja akan tetapi juga bersedia bekerja kearah pencapaian tujuan perusahaan. Mengingat perusahaan merupakan organisasi bisnis yang terdiri dari orang-orang, maka pimpinan seharusnya dapat menyelaraskan antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan kebutuhan organisasi yang dilandasi oleh hubungan manusiawi. Sejalan dengan itu diharapkan seorang pimpinan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap karyawan sehingga

tercapai kepuasan kerja karyawan yang berimplikasi pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan. penelitian sebelumnya untuk mengukir aspek motivasi kerja dan kepuasan kerja ke berbagai elemen rinci, yang mungkin telah mencairkan efek konvergen dari faktor-faktor ini pada kinerja pekerjaan. Meskipun penelitian ini menggambarkan pengaruh dari variabel-variabel ini mendemostrasikan efek keseluruhan dari kedua motivasi kerja dan kepuasan kerja pada kinerja pekerjaan. dalam kasus kepuasan kerja, bukti yang bertentangan ada dalam literatur untuk besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pekerjaan (Springer, 2011)

Kepuasan kerja telah terlihat berevolusi selama beberapa dekade, tetapi sebagian besar versi berbagi keyakinan bahwa kepuasan kerja adalah reaksi afektif positif yang terkait dengan pekerjaan. Selain itu, karyawan perusahaan percaya bahwa cara atasan mereka berlaku positif, berarti mereka memperlakukan karyawan dengan hormat, menghargai upaya mereka, dan memperhatikan kebutuhan karyawan. Studi menunjukkan bahwa interaksi positif antara karyawan dan pengawas akan menyebabkan kepuasan. Hubungan positif di antara rekan kerja juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja dengan tingginya tingkat kepuasan kerja maka akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan (Rast dan Touri, 2012).

Adapula hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka. Karyawan merupakan pelaku yang menunjang tercapainya tujuan. Untuk mengembangkan sikap-sikap positif yang akan mengarahkan karyawan pada pencapaian tujuan perusahaan, maka motivasi harus ditingkatkan, dalam hal ini baik motivasi eksternal maupun motivasi internal. Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik, sedangkan kepuasan merupakan sikap yang menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan (Rivai, 2008).

Motivasi dapat berasal dari dalam diri maupun luar diri seseorang, sebagai contoh motivasi intrinsik jika seseorang berhasil mencapai motivasinya, maka yang bersangkutan cenderung untuk terus termotivasi. Sebaliknya jika seseorang

sering gagal mewujudkan motivasinya, maka yang bersangkutan mungkin tetap terus bekerja sampai motivasinya tercapai atau menjadi putus asa yang berakibat langsung kepada kinerja kerja dari karyawan tersebut, sedangkan motivasi ekstrinsik merupakan faktor eksternal diluar karyawan yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Motivasi menjadi hal yang penting bagi karyawan, karyawan yang termotivasi akan merasa lebih bahagia, sehat dan ingin datang untuk bekerja. Kurangnya motivasi karyawan dapat berdampak serius bagi tingkat absensi dan keterlibatan karyawan semangat kerja karyawan yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Motivasi adalah sebagai suatu proses internal yang mengaktifkan, membimbing dan mempertahankan perilaku dalam rentang tertentu. Secara sederhana motivasi adalah apa yang membuat kita berbuat, membuat kita tetap berbuat dan menemukan ke arah mana yang hendak kita perbuat. Motivasi seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Jadi motivasi tersebut merupakan suatu *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah- laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.

Dalam penelitian disebuah universitas mengenai hubungan motivasi dengan kinerja, menunjukkan dan menghasilkan bahwa motivasi dianggap sebagai prediktor kinerja kerja. Dengan kata lain, faktor penentu kinerja kerja karyawan adalah motivasi, bakat, dan keterampilan. Dengan demikian, karyawan yang termotivasi dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dianggap penting elemen ke suatu organisasi. Dalam tulisan ini, ini mencoba untuk mengukur pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja pekerjaan di antara staf non-akademik di Universiti Teknologi MARA Terengganu (UiTMT). Sebanyak 169 responden dipilih dari staf departemen non-akademik di UiTMT. Tiga prediktor seperti kebutuhan individu, preferensi pribadi dan pekerjaan lingkungan ditemukan memiliki korelasi sedang hingga kuat dengan variabel dependen yaitu kinerja pekerjaan. Itu analisis menunjukkan bahwa kebutuhan individu, preferensi pribadi dan lingkungan kerja secara positif dan signifikan berhubungan dengan pekerjaan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UiTMT perlu fokus pada aspek

motivasi mereka, di mana ia dapat meningkat tingkat kinerja pekerjaan mereka. (Said *et al.* 2015)

Manajemen perlu mengetahui bagaimana cara kerja dari tenaga kerja yang mereka miliki. Apakah telah terjadi penurunan kinerja atau apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan ketentuan dan harapan dari perusahaan, jika terjadi suatu penurunan maka manajemen perlu melakukan suatu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan terkait dengan satu keterlibatan total untuk organisasi, baik kognitif dan afektif. Keterlibatan kognitif termasuk pandangan atau satu persepsi ke organisasi yang kemudian memandu relevan tertarik dan menerima nilai, tujuan dan sasaran organisasi, dan dari sini kemudian berlanjut menjadi afektif keterlibatan yang memanifestasikan dirinya dalam bentuk keinginan dan kemauan untuk melakukan yang terbaik untuk organisasi, termasuk bersama dengan organisasi (Rizal, *et al.* 2014).

Dan keterlibatan karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi dan nilai-nilai organisasi dapat muncul karena adanya ikatan komitmen organisasional terhadap perusahaannya. Masalah pelanggaran aturan seperti absensi hingga berujung pada pemecatan dan mengundurkan diri merupakan salah satu wujud karyawan yang tidak puas dan tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Dalam dunia kerja komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting bahkan beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan pekerjaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah kepuasan kerja. Karyawan yang merasa puas pada tugas dan lingkungannya akan merasakan adanya persamaan dengan organisasi dan terlibat pada aktivitas organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2001), komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan pada akhirnya tercermin dalam ketidakhadiran dan angka perputaran karyawan.

Penelitian lainnya membuktikan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja saling terkait dan saling tergantung, hubungan tidak linier melainkan melingkar.

Selain itu, tidak dapat ditentukan dengan andal bahwa kinerja kerja secara langsung disebabkan oleh kepuasan kerja. Berdasarkan yang terintegrasi model motivasi individu untuk bekerja, itu terbukti bahwa secara holistik, tiga variabel yaitu: motivasi, kepuasan kerja dan pekerjaan kinerja berinteraksi satu sama lain dan saling berhubungan. Selain itu, motivasi teori menegaskan asumsi bahwa pekerjaan kepuasan ada hubungannya dengan motivasi yang diperlukan untuk organisasi sukses dan orang-orang yang terlibat di dalamnya kapasitas individu atau dalam kelompok. Berbeda teori seperti yang disebutkan bervariasi dalam derajat pengaruh antara motivasi, kinerja dan kepuasan kerja. Jadi, kepuasan telah menjadi alasan utama mencapai kelompok kerja berkelanjutan yang vital untuk mendapatkan kinerja jangka panjang. Banyak masukan harus dipertimbangkan untuk memenuhi persyaratan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kinerja yang mencakup definisi tugas, tujuan yang jelas, dan keragaman keanggotaan. Ini membantu manajer mencari tahu bahwa ini masukan diperlukan untuk kelompok untuk mencapai hasil yang diinginkan (Revenio, 2016).

Dan juga bagian integral dari setiap sumber daya manusia proses manajemen adalah mengelola orang-orang di bekerja dan organisasi yang dikelola dengan baik melihat pekerja sebagai akar penyebab kualitas dan produktivitas. Organisasi yang efektif akan selalu mempromosikan rasa motivasi, kepuasan dan komitmen di antara nya para karyawan. Signifikan dan pentingnya konsep komitmen organisasi dalam hal yang mengarah ke organisasi yang bermanfaat dan hasil yang diinginkan seperti meningkat produktivitas, mengurangi ketidakhadiran dan omset, telah didokumentasikan oleh banyak penelitian. Salah satu cara untuk mengatasi masalah karyawan yang bergerak dari suatu organisasi adalah memahami tingkat motivasi, tingkat kepuasan kerja dan tingkat komitmen karyawan. Organisasi sering mencoba menanamkan komitmen di dalam mereka karyawan untuk mencapai stabilitas dan mengurangi perputaran karyawan. Sudah umum dipercaya bahwa karyawan yang berkomitmen juga akan bekerja lebih keras dan lebih mungkin bekerja ekstra untuk mencapainya tujuan organisasi (Kumar 2014).

Dalam hubungan ini, karyawan memainkan peran penting dalam mencapai target organisasi; Oleh karena itu, analisis karakteristik psikologis mereka dan

dampak persepsi mereka terhadap komitmen organisasi sangat penting. Komitmen organisasi, khususnya, telah menjadi bidang studi utama dalam beberapa tahun terakhir. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa komitmen organisasi telah dikaitkan dengan positif terhadap hasil organisasi, termasuk kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi. Meskipun pentingnya mempelajari komitmen, sedikit penelitian telah dikhususkan untuk studi mendalam tentang dampak kepuasan kerja karyawan yang dirasakan, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan peran pada komitmen organisasi. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengeksplorasi persepsi karyawan Palestina 'pada komitmen organisasi (Madi *et al.* 2016).

Dalam hubungan ini, karyawan memainkan peran penting dalam mencapai target organisasi oleh karena itu, analisis mereka karakteristik psikologis dan dampak persepsi mereka terhadap komitmen organisasi sangat penting. Komitmen organisasi, khususnya, telah menjadi bidang studi utama dalam beberapa tahun terakhir. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa komitmen organisasi telah dikaitkan dengan positif terhadap organisasi hasil, termasuk kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi. Terlepas dari pentingnya mempelajari komitmen, sedikit penelitian telah dikhususkan untuk studi mendalam tentang dampak yang dirasakan karyawan kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan peran pada komitmen organisasi. Jadi, itu setiap jenis pekerjaan mempunyai syarat-syarat yang harus dipenuhi, sehingga pemilihan sumber daya manusia yang tepat akan sangat mempengaruhi bagaimana suatu pekerjaan akan diselesaikan dan perusahaan atau organisasi dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai.

PT. Prathita Titian Nusantara (PTN) didirikan pada tanggal 01 Juli 1987 di Jakarta sebagai satu unit usaha milik yayasan Dana Pensiun PT. Merpati Nusantara Airlines. Pada awalnya hanya memberikan pelayanan kepada induk perusahaan Merpati Nusantara Airlines. Pelayanan PTN saat itu bergerak di bidang *Cargo*, *General Trading* dan Pelayanan *Ground Support Equipment*. PTN berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang handal dan professional serta mengembangkan alat penunjang (infrastruktur) agar siap melayani pengguna jasa (pelayanan) lebih baik sejalan dengan perkembangan

industri penerbangan di Indonesia, PTN berkembang menjadi Perusahaan *Ground Handling* yang profesional dan bersertifikat serta menyediakan jasa pelayanan bagi maskapai penerbangan di seluruh Indonesia dan juga sebagai badan diklat yang menerima siswa pelatihan untuk mendapatkan sertifikat yang digunakan dalam menunjang pekerjaan. Saat ini PTN telah menjadi Perusahaan *Airport Services* yang independen dengan jaringan layanan terluas dan telah melayani hampir semua Airlines Domestik dan Internasional di Indonesia.

1.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu dari penelitian ini yang dipakai sebagai dasar kajian penelitian, dimana penelitian-penelitian terdahulu juga adalah penelitian yang dibuat sebagai rujukan untuk membuat penelitian lanjutan ini.

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Michelle T. Iaffaldano and Paul M. Muchinsky. 1985. <i>Psychological Bulletin</i> , Vol. 97, No. 2, 251-273	Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis	Asumsi bahwa kepuasan kerja dan prestasi kerja terkait memiliki banyak hal daya tarik intuitif, meskipun fakta bahwa peninjau literatur ini telah menyimpulkan tidak ada hubungan yang kuat antara dua variabel ini.
2.	John E. Mathieu. 1991. <i>Journal of Applied Psychology</i> , Vol. 76, No. 5, 607-618	A Cross-Level Nonrecursive Model of the Antecedents of Organizational Commitment and Satisfaction	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi.
3.	Cynthia A. Thompson and Richard E. Kopelman. 1992. <i>Journal of Applied Psychology</i> , Vol. 77, No. 5, 738-743	Putting All One's Eggs in the Same Basket: A Comparison of Commitment and Satisfaction Among Self- and Organizationally Employed Men	Hasil penelitian mendukung sepenuhnya variabel.
4.	Linda Rhoades and Robert Eisenberger. 2002, <i>Journal of Applied Psychology</i> , Vol. 87, No. 4, 698-714	Perceived Organizational Support: A Review of the Literature	Terdapat pengaruh positif

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Chen et al. 2002. Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vo., 75. Pp 339-356	Loyalty to Supervisor vs. Organizational Commitment: Relationships to Employee Performance in China	Kinerja tidak terlalu signifikan atau terikat kuat terhadap komitmen organisasional.
6.	Meyer et al. 2004. Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No. 6, 991–1007	Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model	peneliti yang tertarik pada komitmen dan motivasi karyawan menemukan belum memanfaatkan secara optimal pekerjaan masing-masing.
7.	Nele De Cuyper and Hans De Witte. 2006. International Journal of Stress Management, Vol. 13, No. 4, 441–459	Autonomy and Workload Among Temporary Workers: Their Effects on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Life Satisfaction, and Self-Rated Performance	Hasil penelitian menunjukkan hasil positif terhadap variabel.
8.	Gary J. Greguras dan James M. Diefendorff. 2009. Journal of Applied Psychology © 2009 American Psychological Association, Vol. 94, No. 2, 465–477	Different Fits Satisfy Different Needs: Linking Person-Environment Fit to Employee Commitment and Performance Using Self-Determination Theory	Hasil penelitian ini menjelaskan proses melalui berbagai proses dan positif
9.	Subyantoro. 2009. JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL.11, NO. 1, MARET 2009: 11-19	Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)	Karakteristik berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi
10.	Budiyanto and Hening Oetomo 2011. International Journal of Economics and Management Engineering, Vol 5 No 3, pp 277-285	The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia	motivasi kerja dan kepuasan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
11.	Eslami and Gharakahani 2012. ARPN Journal of Science and Technology. Vol.2 No.2, pp 85-91	Organizational Commitment and Job Satisfaction	Menunjukkan kepuasan memiliki efek positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.
12.	Madi. Et.al 2012. International Journal of Business and Social Science. Vol.3 No.16, pp 299-312	Employees' Perception and Organizational Commitmen: Study on the Banking Sector in Gaza, Palestina.	Menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja yang dirasakan dan komitmen.
13.	Rast dan Tourani. 2012. International Journal of Business and Social Science. Vol. 3 No. 7 pp 91-100.	Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran	Sebagian besar karyawan yang disurvei melaporkan bahwa mereka cukup puas dengan pekerjaan mereka.
14.	Sopiah. 2013. International Journal of Learning & Development, Vol. 3, No. 2, pp 77-91	The Effect of Compensation toward Job Satisfaction an Job Perfomance of Outsourcing Employees of Syariah Banks in Malang Indonesia.	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
15.	Trang et al. 2013. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM). Vol. 7, pp 12-25	Organizational Commitment as Mediation Variable Influence of Work Motivation, Leaderhip Style and Learning Organization to the Employees Performance (Study at PT. Pelabuhan Indonesia IV (Limited) Branch Bitung).	Motivasi dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
16.	Rizal, et al 2014. International Journal of Business and Management Invention, Vol 3 Issue 2, pp 64-79	Effect of Compensation on Motivation, Organizational Commitment and Employee Performance (Studies at Local Revenue Management in Kendari City).	Kinerja karyawan akan meningkat oleh motivasi dan komitmen organisasi, baik secara parsial maupun bersama-sama.

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
17.	Kumar. 2014. <i>Int. J. Manag. Bus. Res.</i> , 4 (2), 81-93, Spring	An Empirical Study: Relationship between Employee Motivation, Satisfaction and Organizational Commitment	Motivasi mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasional walaupun tidak signifikan.
18.	Platis, et al 2014. International Conference on Strategic Innovative Marketing, IC-SIM 2014, Madrid, Spain.	Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services	kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
19.	Mariyanti. 2014. <i>Jurnal KomTekInfo Fakultas Ilmu Komputer</i> , Volume 1, No. 1.	Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada Perawat Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang).	Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional tidak berpengaruh positif.
20.	Enny 2015. <i>The International Journal of Business & Management</i> , Vol. 3, Issue 4, pp 369-374	Effect of ISO 900-2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT. Mount Dreams Indonesia in Gresik	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
21.	Salisu <i>et al.</i> 2015. <i>The Business and Management Review</i> , Vol 6 Number 4 pp 282-296	The impact of compensation on the job satisfaction of public sector construction workers of jigawa state of Nigeria	Penelitian ini telah memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap literatur tentang hubungan antara kompensasi dan kepuasan kerja pekerja konstruksi sektor publik
22.	Yousaf <i>et al.</i> 2015. <i>Journal of Managerial Psychology</i> Vol. 30 No. 2.	Effects of intrinsic and extrinsic motivation on task and contextual performance of Pakistani professionals The mediating role of commitment	Mempunyai pengaruh antar variabel.
23.	Sudarno, et al 2016. <i>International Journal of Business and Management</i> , Vol 11 No. 2, pp 212-220	Effect of Compensation, Motivation and Organizational Climate on Employee Satisfaction: Study on PT. Sumber Alfaria Trijaya	Penelitian tersebut menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan kompensasi, motivasi pada kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
24.	Revenio 2016. International Journal of Advances in Management and Economics. Vol 5 Issue 6, pp 36-43	Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship	motivasi, kepuasan kerja dan kinerja berinteraksi satu sama lain dan saling berhubungan.
25.	Masydzulhak <i>et al.</i> 2016. Journal of Research in Business an Management, Vol 4~Issue 10(2016) pp 01-10	The Influence of work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance and Organizational Commitment Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Asian Isuzu Casting Center	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efek tidak langsung menjadi positif. Ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi sepenuhnya memediasi motivasi dan kepuasan kerja pada kinerja karyawan.
26.	Margono, et al 2017. The International Journal of Business & Management (ISSN 2321-8916) pp 177-183	Analysis of Factors Influencing Staff Performance at the General Affairs Bureau of the Ministry of Marine Affairs and Fisheries	Motivasi memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja signifikan dalam mengintervensi motivasi terhadap kinerja.
27.	Kristine. 2017. <i>Jurnal EKSEKUTIF</i> Volume 14.	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (Outsourcing) Di PT. MITRA KARYA JAYA SENTOSA.	Hasil berpengaruh positif antar variabel.
28.	Estiningtyas et. al 2018. International Journal of Research Granthaalayah, Vol 6 Issue 2, pp 283-291	Mediation Role of Organizational Commitment in Developing Employee Performance (Study in Regional Secretariat of Blora Region, Central Java, Indonesia).	Hasil menunjukkan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap dalam mengembangkan kinerja karyawan.

Sumber : Diolah oleh peneliti 2018

1.3 Kesenjangan Penelitian

Penelitian-penelitian mengenai motivasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja dan komitmen organisasional umumnya menguji kaitan dengan implikasi atau konsekuensinya maupun faktor-faktor penyebabnya implikasi kepuasan kerja sering dikaitkan dengan peningkatan kinerja. Dalam penelitian tentang hubungan antara komitmen organisasi terhadap kinerja Chen *et al.* (2002) menyatakan bahwa kedua variabel tersebut tidak terlalu signifikan atau tidak terikat kuat yang dimana penelitian ini dilakukan pada karyawan di china. Dipenelitian lainnya menunjukkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*. Efek langsung dari variabel kepuasan kerja pada paparan sebelumnya menghasilkan negative hasil dan tidak signifikan, sehingga para peneliti menambahkan variabel *intervening* untuk memediasi dampak positif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hasil tes menunjukkan bahwa efek tidak langsung nilai koefisien menjadi positif. Ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi sepenuhnya memediasi kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Dipenelitian yang lain oleh Subyantoro (2009) dengan variabel kepuasan kerja dan motivasi, dalam penelitian tersebut variabel kepuasan sebagai variabel dependen dan motivasi sebagai variabel *intervening*. Dalam penelitian ini Kepuasan kerja pengurus banyak dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan pengurus. Untuk menaikkan kepuasan kerja pengurus pihak manajemen. Apabila pihak manajemen ingin meningkatkan motivasi pengurus agar tercapai kepuasan kerjanya, maka harus memahami dan menanggapi keanekaragaman yang terjadi.

Kajian penelitian Revenio (2016) tentang motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan berinteraksi satu sama lain dan saling berhubungan. Selain itu, motivasi teori menegaskan asumsi bahwa kepuasan ada hubungannya dengan motivasi yang diperlukan untuk organisasi sukses dan orang-orang yang terlibat di dalamnya kapasitas individu atau dalam kelompok. Berbeda teori seperti yang disebutkan bervariasi dalam derajat pengaruh antara motivasi, kinerja dan kepuasan kerja. Faktanya, teori *Two factor* Herzberg mengklaim bahwa hubungan manusia sebagai faktor pengaruh terkuat, sementara teori Adam menganggap

terutama perbandingan sosial. Selanjutnya adalah penelitian terdahulu lainnya yang diteliti oleh Masydzulhak, *et al.* (2016) yaitu motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi sebagai variable intervening. Hasil tes menunjukkan bahwa efek tidak langsung nilai koefisien menjadi positif. Ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi sepenuhnya memediasi kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Model dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (Moderating SEM). Sebuah pemodelan SEM yang lengkap pada dasarnya terdiri dari *Measurement Model* dan *Structural Model*.

Dan Dilihat dari beberapa penelitian diatas maka dapat diteliti terdapat perbedaan lainnya didalam pengujian penelitian terdahulu pada perusahaan *manufactur*, sedangkan perusahaan yang sedang diteliti pada penelitian yang akan diujikan oleh peneliti adalah salah satu perusahaan *Ground Handling Service* atau *Airport Ground Services*. Dengan perbedaan tersebut hasil dari penelitian ini bertujuan agar dapat diimplemetasikan pada bidang yang lebih luas.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan PT.Prathita Titian Nusantara (PTN). Dalam penelitian ini dibatasi pada karena faktor-faktor tersebut terkait pengaruh kinerja adalah motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Adapun dalam penelitian ini karyawan dimaksud adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Prathita Titian Nusantara (PTN).

1.5 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: (i) bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (ii) bagaimana pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (iii) bagaimana pengaruh motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (iv) bagaimana pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); dan (v) bagaimana pengaruh

komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN).

1.6 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti maka tujuan dalam penelitian ini adalah: (i) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (ii) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (iii) Untuk mengetahui pengaruh motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); (iv) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi PT. Prathita Titian Nusantara (PTN); dan (v) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prathita Titian Nusantara (PTN).

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain adalah bagi perusahaan, kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi PT. Prathita Titian Nusantara (PTN) dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dan manfaat bagi akademis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan keilmiah serta dapat dijadikan sebagai wacana untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Tesis ini tersusun dalam 7 (tujuh) bab untuk dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai penulisan penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang yang menyebabkan timbulnya masalah dan batasan masalah dari tugas akhir yang

dikerjakan. Selain itu menjelaskan juga mengenai tujuan, metodologi, serta sistem penulisan dari tugas ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail, berupa definisi-definisi, model matematis dan atau program yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti atau dirancang

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dikemukakan kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode/desain penelitian atau perancangan, rancangan pengam bilan data, peralatan yang diperlukan, proses pengambilan data dan rancangan analisa data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil uraian dari data-data yang telah diolah untuk mendapatkan hasil dari setiap variabel yang telah ditentukan.

BAB VI IMPLIKASI MANAJERIAL

Pada bab ini adalah dampak atau kosekuensi langsung temuan yang dihasilkan dari suatu penelitian atau bisa juga dikatakan sebagai kesimpulan temuan dari suatu penelitian.

BAB VII KESIMPULAN, KONTRIBUSI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Bab ini berisi kesimpulan, saran dan penelitian yang membangun untuk kebaikan sistem yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

