

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang harus dipertahankan dan dikembangkan sehingga karyawan mampu memberikan kontribusi terbaik untuk kelangsungan hidup perusahaan (Krisna, 2024:162). SDM memiliki dampak yang terhadap efektivitas organisasi. Jika tidak ditangani dengan tepat, maka efektivitas tidak akan terwujud. Namun, Sumber daya manusia yang kompeten, terampil, dan berbakat belum tentu menjamin produktivitas kerja yang tinggi dalam situasi di mana kedisiplinan dan moral kerja rendah. Hal ini dapat mengganggu produktivitas karyawan sehingga tugas yang diberikan tidak terselesaikan sesuai jadwal. Sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi akan menentukan keberhasilan tercapainya visi dan misi perusahaan untuk beradaptasi di masa depan. Keseimbangan yang baik antara manajemen perusahaan dengan sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan (Bawelle *et al*, 2016:30).

SDM membutuhkan motivasi yang positif untuk menunjang kinerjanya. Menurut Febrianti, N.R (2020) motivasi kerja menggerakkan orang untuk bekerja sama, bekerja dengan baik, dan berusaha sekuat tenaga untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah pengetahuan tentang bagaimana memotivasi karyawan untuk mencapai potensi mereka dan bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu hal yang dapat mencapai tujuan organisasi yaitu dengan memberikan dorongan kepada karyawan sehingga mereka memiliki semangat kerja yang tinggi (Priadi *et al*, 2023). Motivasi merupakan usaha yang mendorong setiap orang untuk menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi timbul akibat adanya

pendorong dalam bentuk kebutuhan, baik yang bersifat materil ataupun non-materil, yang perlu dipenuhi untuk mencapai rasa puas (Darmono, 2020:7). Setiap karyawan pasti memiliki motivasi dalam dirinya karena mereka juga mempunyai dorongan untuk memenuhi kehidupannya.

Dalam menjalankan pekerjaannya, para pegawai memiliki berbagai alasan dan dorongan. Faktor ini juga dipenuhi oleh kebutuhan serta hasrat yang berbeda-beda bagi tiap individu dan harus terpenuhi. Kebutuhan yang tidak dipenuhi akan memicu ketegangan yang menimbulkan rangsangan impulsif dari dalam diri (Sukantendel *et al*, 2021:21). Pada lingkungan perusahaan, penerapan motivasi kerja dapat berlangsung dengan mudah maupun menemui kendala. Hal ini tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memahami serta memenuhi keinginan dan kebutuhan para karyawan, yang mana menjadi inti dari upaya membangun motivasi kerja tersebut.

Pada teori Herzberg atau teori Motivasi-Higine merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan pada pengelolaan sumber daya manusia untuk memahami dan meningkatkan kinerja karyawan. Teori ini mengidentifikasi ada dua faktor yang dapat meningkatkan dan yang dapat menurunkan kinerja karyawan: faktor motivator dan faktor higiene. Faktor motivator berkaitan dengan elemen pekerjaan itu sendiri yang mana dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja karyawan. Sedangkan, faktor higiene adalah elemen yang terkait dengan kondisi eksternal dari pekerjaan itu sendiri, bila tidak dipenuhi dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan kinerja karyawan. Meskipun faktor ini tidak bisa secara langsung meningkatkan motivasi kerja karyawan, keberadaannya yang tidak

memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan yang mampu menurunkan kinerja karyawan (Teori Herzberg 2024:863)

Motivasi terdiri dari motivasi internal dan motivasi eksternal. Motivasi internal adalah keinginan bertindak yang digerakkan oleh faktor dalam diri setiap individu. Jika kegiatan yang dilakukan telah mencapai hasil yang diinginkan, maka orang tersebut akan sangat puas. Semakin kuat motivasi internal pada diri seseorang, semakin besar kemungkinan mereka bertindak dengan cara yang akan memungkinkan mereka mencapai tujuan tersebut. Hal ini disebabkan karena motivasi tersebut berasal dari dalam tiap individu, mencerminkan dorongan untuk mencapai tujuan pribadi maupun bersama. Ketika tingkat motivasi internal tinggi, karyawan cenderung memperlihatkan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab dan tugas yang sudah diberikan. Selain itu, mereka juga akan memperlihatkan dedikasi tinggi dalam upaya mencapai hasil kerja yang maksimal. Faktor-faktor seperti pencapaian, penghargaan atas usaha dan hasil kerja, serta kesempatan untuk mengembangkan karir sering kali menjadi pemicu utama munculnya motivasi internal (Humaerah, 2023:156).

Berbagai faktor dari luar yang dikelola oleh manajemen, seperti penghargaan, jenjang karir dan tanggung jawab, dipengaruhi oleh motivasi eksternal (Septianingsih, 2019:21). Motivasi eksternal dapat berasal dari faktor luar yang dapat mempengaruhi perilaku sehari-hari seseorang. Ketika kebutuhan biologis individu terpenuhi, motivasi eksternal akan sangat mungkin untuk muncul (Potu *et al*, 2021:204). Motivasi eksternal juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Julita, 2023:36). Motivasi eksternal mengacu pada dorongan yang bersumber dari luar individu, yang bertujuan untuk

mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor eksternal ini berupa finansial seperti gaji, tunjangan dan bonus akan pencapaian, serta non-finansial seperti pengakuan, penghargaan atau pujian dari atasan atau sesama rekan kerja (Putri, 2023:42). Selain finansial dan non-finansial ada faktor lainnya seperti lingkungan kerja yang nyaman, kesempatan untuk mengembangkan karir, serta kebijakan dalam perusahaan yang bisa adil serta transparan bagi karyawan juga merupakan bagian dari motivasi eksternal.

Kinerja karyawan sangat berhubungan erat dengan perusahaan, yang mana dapat dilihat dari apa yang sudah dilakukan untuk mendapatkan prestasi bagi perusahaan. Kinerja menurut Mangkunegara (2019:205) didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai tanggung jawabnya. Menurut Eliyanti (2020:32) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tugas yang sudah menjadi bagiannya. Kinerja karyawan juga merupakan hasil kerja dan perilaku individu dalam pemenuhan tugas, yang membutuhkan evaluasi terus menerus (Mukhlis *et al*, 2024:134). Selain itu, kinerja juga didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan, baik secara individu maupun kelompok. Kinerja juga mencakup kemampuan karyawan untuk menyelesaikan masalah dalam jangka waktu yang telah ditentukan secara resmi dan sesuai dengan standar moral dan etika (Busro, 2018:17). Untuk meningkatkan kinerja karyawan ini, perusahaan juga ikut ambil bagian agar tujuan perusahaan juga tercapai.

Perusahaan sendiri dapat dibedakan berdasarkan bentuk badan usaha, kepemilikan, modal dan kegiatannya. Perusahaan berdasarkan kepemilikan modal

contohnya Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Perusahaan dengan bentuk badan usaha contohnya *Commanditaire Venootschap* (CV) dan Perseroan Terbatas (PT) sedangkan untuk perusahaan berdasarkan modal dan kegiatan contohnya perusahaan ekstraktif, agraris, dagang, jasa, dan industri. Salah satu bentuk badan usaha yang umum dijumpai adalah CV, karena pendiriannya lebih mudah, cocok untuk UMKM dan tidak ada pemisahan aset pribadi dengan usaha. CV biasanya terbentuk dari toko yang sudah memiliki banyak cabang. Toko termasuk dalam perusahaan dagang karena kegiatan utamanya adalah membeli produk dari distributor, lalu menjualnya kembali kepada konsumen. Toko juga dibagi menjadi dua jenis yaitu toko serba ada dan toko khusus seperti menjual produk spesifik seperti toko buku, toko pakaian dan toko kosmetik. Salah satu toko kosmetik terbesar di Kota Malang adalah Toko Aster Kosmetik.

Toko Aster Kosmetik berada di Jl. Agus Salim 44 Kota Malang. Toko ini sangat strategis dan berada ditengah kota yang mana sangat mudah dicari. Aster Kosmetik berdiri tahun 1995 oleh sepasang suami istri yaitu Bapak Agus Endra dan Ibu Ester Hendarto. Toko ini menjual berbagai produk *skincare* dari dalam dan luar negeri, kebutuhan dan peralatan salon serta berbagai macam aksesoris. Saat ini Aster Kosmetik memiliki 4 cabang yang berada di Kepanjen, Pakis, Singosari dan Jember.

Keberhasilan Toko Aster Kosmetik dalam menjalankan bisnisnya pasti juga didukung dengan adanya SDM yang memadai dan memiliki motivasi yang sama dengan perusahaan. Menurut observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan oleh manajemen SDM untuk memberikan motivasi eksternal yaitu

melalui pertemuan yang dilakukan setiap hari. Pertemuan ini dilakukan selama 30 menit sebelum jam kerja dimulai. Pada pertemuan satu minggu sekali, biasanya dibawakan oleh HRD, karyawan *back office* dan *owner*. Pertemuan ini berisi pemberian motivasi eksternal seperti bagaimana membangun kerjasama tim, bagaimana cara menyambut *customer* dengan baik dan benar, cara menghargai keberagaman, manajemen waktu serta mengoptimalkan diri sebagai pribadi yang lebih produktif.

Selain pertemuan yang membahas tentang motivasi dalam diri manajemen, SDM di Toko Aster Kosmetik juga memberikan *training* dan pelatihan bagi seluruh karyawan toko serta *Brand Advisor* (BA) mengenai *product knowledge* agar mereka bisa mengenal, mengerti serta memberikan pilihan yang tepat sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh konsumen. Tak jarang banyak konsumen yang datang ke toko ingin berkonsultasi terlebih dahulu sebelum membeli barang yang mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan Toko Aster Kosmetik Kota Malang”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah motivasi internal (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang?
2. Apakah motivasi eksternal (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang?

3. Apakah motivasi internal (X1) dan motivasi eksternal (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang?
4. Manakah diantara motivasi internal (X1) dan motivasi eksternal (X2) yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Malang?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi internal (X1) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi eksternal (X2) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang.
- c. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi internal (X1) dan motivasi eksternal (X2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Kota Malang.
- d. Untuk mengetahui diantara motivasi internal (X1) dan motivasi eksternal (X2) yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Toko Aster Kosmetik Malang.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan dan kajian literatur baru terhadap peneliti dalam mengetahui tentang pengaruh motivasi internal dan motivasi eksternal terhadap kinerja karyawan

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pertimbangan dalam bidang sumber daya manusia terkait motivasi karyawan Toko Aster Kosmetik Kota Malang.

c. Bagi Universitas

Sebagai sumber referensi serta tambahan kajian untuk pihak universitas bila ada mahasiswa yang mengambil judul skripsi pengaruh motivasi internal dan motivasi eksternal terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan bagi dosen dan mahasiswa dalam penajaran, penelitian lanjutan, maupun pengembangan kurikulum yang berfokus pada motivasi kerja dan kinerja karyawan.