

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 PENDAHULUAN

Pertumbuhan pasar otomotif di Indonesia dari tahun ke tahun semakin menunjukkan perkembangan yang signifikan dimana saat ini terdapat berbagai macam produk kendaraan bermotor dihadirkan di kalangan masyarakat guna mobilitas masyarakat sehari-hari. Dari banyaknya produk otomotif yang ada di Indonesia, kendaraan bermotor roda dua atau yang sering disebut dengan kata sepeda motor merupakan produk otomotif yang paling diminati di Indonesia. Hal ini dikarenakan sepeda motor sangat fleksibel dan efisien untuk menunjang mobilitas masyarakat sehari-hari terlebih lagi bagi masyarakat yang sedang terburu-buru dan ingin menghindari kemacetan di kota besar seperti kota Medan yang terkenal akan kemacetannya. Oleh karena itu, sepeda motor menjadi sektor industri yang sangat potensial dalam dunia bisnis otomotif di Indonesia dan menyebabkan perusahaan bermunculan.

PT. Indako Trading Coy merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran sepeda motor merek Honda dan juga sebagai *main dealer* utama untuk daerah Sumatera Utara dan juga sebagai *main dealer sparepart* Honda (*Honda Genuine Parts*) untuk daerah Sumatera Utara dan Aceh. Seiring perkembangan perusahaan saat ini, PT. Indako Trading Coy sudah mempunyai jaringan penjualan Honda sebanyak 102 dealer, 191 bengkel AHASS dan 414 toko *sparepart* yang tersebar dari Sumatera Utara dan Aceh. Produk yang ditawarkan oleh perusahaan terdiri dari beberapa tipe seperti tipe *sport* (CBR), tipe *standard* (Supra), dan tipe *matic* (Beat).

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Pada PT. Indako Trading Coy, terdapat penurunan kepuasan kerja pada karyawan sehingga membuat karyawan melakukan hal yang tidak disiplin atau tidak terlalu mematuhi berbagai kebijakan dan peraturan dari perusahaan. Sebagian karyawan juga memilih untuk mencoba pekerjaan lain atau mengajukan keluhanannya kepada atasan, akan tetapi hal tersebut juga dinilai kurang efektif karena atasan tidak mendengarkan berbagai keluhan karyawannya.

Motivasi adalah dorongan individu untuk melakukan tindakan karena ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka merasa senang dalam membuat pilihan yang positif untuk melaksanakan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan. Pada PT. Indako Trading Coy, karyawan menilai motivasi dalam dirinya terus mengalami penurunan dari waktu ke waktu karena untuk memotivasi dirinya, karyawan juga membutuhkan bantuan

dari perusahaan seperti bermotivasi untuk membeli seluruh keinginannya, akan tetapi jumlah pendapatannya dari gaji juga memiliki keterbatasan.

Komunikasi adalah sebuah proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian atau penjelasan mengenai informasi penting dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Pada PT. Indako Trading Coy, komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan masih dinilai kurang efektif dan juga dirasakan masih kurang dapat membuat sesama rekan kerja menjalin hubungan yang baik. Adapun ketidakbebasan bagi para karyawan dalam memberikan pendapatnya kepada atasan membuat karyawan merasa terbebani dengan keadaannya saat ini.

Stres kerja adalah reaksi fisik dan psikologis terhadap peristiwa yang dipersepsi oleh karyawan atau pekerja sebagai sesuatu yang mengancam kepuasan dirinya dalam konteks pekerjaan atau jabatan. Pada PT. Indako Trading Coy, karyawan mengalami stres dalam pekerjaannya karena beban yang mereka terima dirasakan cukup berat. Selama bekerja, karyawan juga dirasakan kurang memiliki waktu untuk bersosialisasi dengan rekan kerja sehingga hubungan kerja dalam kantor kurang terjalin dengan baik dan membuat suasana menjadi kurang nyaman karena seluruh karyawan sangat fokus untuk bekerja dengan baik. Adapun sebagian karyawan dinilai memiliki pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki sehingga menjadi tekanan untuk mereka dalam memberikan prestasinya.

Berdasarkan fenomena masalah yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.”**

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Motivasi yang diberikan oleh perusahaan masih kurang sehingga membuat karyawan tidak terdorong untuk memberikan yang terbaik.
2. Komunikasi yang tidak efektif membuat hubungan kerja karyawan tidak berjalan dengan baik.
3. Banyaknya beban kerja dan desakan waktu membuat karyawan merasa tertekan saat melaksanakan pekerjaannya.
4. Karyawan tidak puas dalam bekerja karena kurang termotivasi dan juga komunikasi yang tidak efektif disertai beban kerja yang berada diluar kemampuan karyawan.

## **I.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan?
4. Bagaimana pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan?

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Indako Trading Coy Medan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Bagi PT. Indako Trading Coy Medan  
Sebagai dasar peningkatan kepuasan kerja karyawan di masa yang akan datang dengan peningkatan motivasi dan komunikasi serta penurunan stres kerja karyawan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia  
Sebagai tambahan jumlah hasil karya mahasiswa.
3. Bagi Peneliti  
Sebagai dasar peningkatan pengetahuan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama.

## I.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel I.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Variabel	Hasil
Made Pradnya Paramita Saputra (2019)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PPILN Wilayah Bali.	X <sub>1</sub> =Motivasi X <sub>2</sub> =Komunikasi X <sub>3</sub> =Stres Kerja Y=Kepuasan Kerja	Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
Hartanyo Nurkalim (2017)	Pengaruh Motivasi, Stres Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacture	X <sub>1</sub> =Motivasi X <sub>2</sub> =Stres Kerja X <sub>3</sub> =Komunikasi Kerja Y=Kepuasan Kerja	Motivasi, Stres Kerja dan Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
Poniasih dan Dewi (2015)	Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Indofood CBP	X <sub>1</sub> =Motivasi X <sub>2</sub> =Komunikasi X <sub>3</sub> =Stres Kerja Y=Kepuasan Kerja	Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

*Sumber: Jurnal, 2021*

## I.6 Teori Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Usman (2019:106), “Motivasi adalah sebuah dorongan yang dimiliki oleh seorang individu yang dapat merangsang dirinya untuk melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang untuk berperilaku atau melakukan sesuatu.”

Menurut Bahri (2018:45), “Motivasi adalah dorongan individu untuk bertindak karena ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka merasa senang dalam membuat pilihan yang positif untuk melaksanakan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan.”

Menurut Afandi (2016:14), “Motivasi adalah suatu faktor mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali dinilai menjadi faktor utama dalam memuaskan keinginan kerja karyawan.”

Dengan demikian, motivasi adalah tingkah laku manusia yang timbul oleh adanya kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah tujuan tertentu sehingga menimbulkan semangat dan rasa puas melaksanakan pekerjaan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

## I.7 Teori Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Astari, dkk (2021:36), “Komunikasi adalah sebuah proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian atau penjelasan mengenai informasi penting dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain.”

Menurut Widjaja (2020:95), “Komunikasi adalah suatu upaya yang bertujuan untuk memberikan dan menciptakan pergantian informasi antara satu individu dengan individu lainnya dengan menggunakan berbagai media baik secara verbal maupun non verbal.”

Menurut Saleh (2016:7), “Komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan terciptanya suasana kerja yang nyaman dan memuaskan karyawan.”

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses yang sangat penting dalam membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku di mana melalui adanya komunikasi yang baik, maka suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil karena karyawan merasa puas.

### I.8 Teori Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

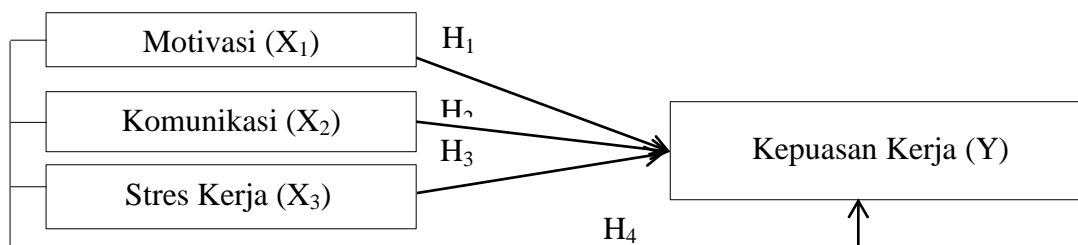
Menurut Mahawati, dkk (2021:124), “Stres kerja adalah reaksi fisik dan psikologis terhadap peristiwa yang dipersepsi oleh karyawan atau pekerja sebagai sesuatu yang mengancam kepuasan dirinya dalam konteks pekerjaan atau jabatan.”

Menurut Vanchapo (2020:37), “Stres kerja adalah keadaan emosional yang timbul karena ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu mengatasi stres kerja yang dihadapinya dan akhirnya tidak dapat konsentrasi dan tidak puas pada pekerjaannya.”

Menurut Wijono (2018:136), “Stres kerja adalah perasaan-perasaan negatif yang dihayati secara subjektif yang mempunyai kepribadian *locus of control* eksternal dalam hubungannya dengan peran dan kepuasan yang dimilikinya.”

Dengan demikian, stres kerja adalah tekanan yang dihasilkan ketika seseorang melihat sebuah situasi yang membutuhkan kapabilitas atas sumber daya melebihi kemampuannya sehingga mempengaruhi keadaan fisik maupun mental lebih dari normalnya.

### I.9 Kerangka Konseptual



**Gambar I.1.**  
**Kerangka Konseptual**

### I.10 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub> : Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Indako Trading Coy.
- H<sub>2</sub> : Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Indako Trading Coy.
- H<sub>3</sub> : Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Indako Trading Coy.
- H<sub>4</sub> : Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Indako Trading Coy.