

# PENGARUH PEMBERIAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI SERVICE PT. AGUNG AUTOMALL SUTOMO PEKANBARU

**Asih Lia Maliha**

Email : asihlia1234@yahoo.com

**Pembimbing : Drs. Kasmiruddin, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Adminitrasi Bisnis FISIP Universitas Riau  
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

*Motivation is a very important activity to be done by a leader to each employee . Each motivation given an important role in supporting employee performance and can affect psychological in those employees. Motivation in the form of encouragement to excel in working , giving praise or awards , giving confidence to take responsibility , and the opportunity for the development of employee performance becomes an important indicator in the study to employees in the service division of PT . Agung Automall Sutomo Pekanbaru . The study, of 59 respondents indicated that the motivation that has been done by Head of Service Division at PT . Agung Automall Sutomo Pekanbaru .mempengaruhi kerja satisfaction service division employees in the form of wage or salary level indicators , supervision , career promotion , working groups , and working conditions ..*

**Keywords : work motivation , gratification of employment , human resources manajemen.**

## **A. PENDAHULUAN**

Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang semakin meningkat, mengakibatkan banyaknya timbul perusahaan-perusahaan dalam bidang usaha otomotif. Kehadiran perusahaan-perusahaan otomotif ini adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memiliki transportasi dalam beraktivitas. Beragamnya jenis transportasi dalam bentuk mobil yang hadir di tengah-tengah masyarakat, menjadikan persaingan bisnis yang ketat bagi setiap perusahaan untuk menawarkan produknya ke masyarakat sebagai konsumen.

Pentingnya perananan karyawan sebagai perencana, pemikir, dan pengedali aktivitas perusahaan dengan bakat, tenaga dan kreativitas yang dimilikinya dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya, karyawan membutuhkan sebuah motivasi agar dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi. Motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang. Baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan ketrampilan yang dimilikinya guna mencapai tujuan organisasi (**Sunyoto, 2012**)

Kinerja dalam suatu perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja. Kepemimpinan juga merupakan proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada bawahannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Membangkitkan motivasi karyawan dengan pemberian ini merupakan pengakuan tulus dari perusahaan atas keberhasilan tugas yang telah dilaksanakan oleh karyawan yang bersangkutan. Karyawan dalam bekerja sebenarnya tidak mengharapkan kompensasi berbentuk material semata, tetapi juga sekaligus mengharapkan adanya penghargaan dalam bentuk non-materi atas hasil jerih payah mereka dalam melakukan tugas sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Namun, dalam rangka mencapai tujuan tersebut perusahaan sering mengalami kegagalan disebabkan karena menurunnya kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya ketidakpuasan kerja pada karyawan mengakibatkan motivasi tidak berkembang yang pada akhirnya cepat atau lambat kinerja karyawan akan menurun.

Usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja bukanlah hal yang mudah karena kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak yang relative, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Karena perasaan terkait dengan sikap seseorang. Maka kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sebuah sikap karyawan yang timbul berdasarkan penilaian

terhadap situasi dimana mereka bekerja. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas lebih menyukai situasi dimana mereka bekerja. Kepuasan juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan hidup. Karyawan yang sudah merasa terpenuhi kebutuhan hidupnya akan mempersepsikan diri sebagai karyawan yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya (Yuanita, 2012).

PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru merupakan salah satu dealer Toyota yang ada di Pekanbaru dimana konsumen dapat melakukan pembelian mobil Toyota, pembelian suku cadang, dan melakukan service mobil. PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru menuntut karyawan atau sumber daya manusianya untuk memiliki kemampuan dan pelayanan yang professional untuk membentuk PPT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru menjadi organisasi yang memberikan pelayanan service yang prima. Pertumbuhan perusahaan PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru tidak hanya dalam segi penjualan mobil, tetapi juga menargetkan pelayanan service yang dilakukan dapat maksimal dan memuaskan konsumen. Pelayanan service yang diberikan oleh PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru adalah service yang terdiri dari service berkala, service general prepearing dan service express. Oleh karena itu, sumber daya manusia terampil, bersemangat, dan berkerja keras sangat dibutuhkan dalam pelayanan service yang berada PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru.

PT. Agung Automall Sutomo selama proses perkembangannya perusahaan telah memberikan motivasi kepada karyawan, adapun motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Namun masih ditemukan karyawan yang tidak masuk kerja tanpa

keterangan, datang terlambat dan tidak tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaannya, dan ditemukannya beberapa keluhan dari konsumen seperti lamanya konsumen menunggu giliran antrian, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan service, pencucian mobil yang masih kotor setelah di lakukan service, dan kurang maksimalnya pengerjaan karyawan terhadap service sehingga terjadi turn job. Hal ini sangat mempengaruhi kredibilitas performa suatu perusahaan yang sudah berkembang.

Motivasi yang diberikan PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru dalam menunjang kepuasan kerja karyawannya terkhusus untuk karyawan bagian service menjadi pusat perhatian untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pemberian Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru”**.

## **B. KERANGKA TEORITIS**

### **1) Motivasi**

Motivasi sangat penting diberikan kepada karyawan karena dengan adanya motivasi akan mendorong semangat, dan kegairahan karyawan dalam bekerja, dengan adanya pemberian motivasi diharapkan setiap individu mampu untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

**Hasibuan (2007:95)** mendefenisikan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

**Herzberg** dalam buku **Martoyo(2000:167)** mengemukakan suatu teori yang berhubungan langsung dengan kepuasan kerja.

Menurut Herzberg ada dua rangkaian kondisi yang mempengaruhi seseorang di dalam pekerjaannya yaitu bentuk motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrisik ini adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dalam diri individu tersebut yang dikenal dengan factor motivasional. Menurut **Herzberg** yang dikutip oleh **Luthans (2011)**, yang tergolong sebagai factor motivasional diantaranya teridiri dari:

- a. Dorongan untuk memiliki prestasi kerja
- b. Pemberian Penghargaan / pengakuan
- c. Pemberian kepercayaan dalam bentuk tanggung jawab
- d. Kesempatan untuk melakukan pengembangan kerja

### **2) Kepuasan Kerja**

Salah satu sasaran penting dalam rangka manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan yang lebih lanjut akan meningkatkan prestasi kerja. **Siagian (2004:127)**, kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang yang positif terhadap pekerjaannya. **Hasibuan (2004:202)**, kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dalam perusahaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil

kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Menurut **Hasibuan (2004:223)**, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain upah atau gaji yang layak dan adil (kompensasi), penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan/beban, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sifat pekerjaan monoton atau tidak, dan hubungan dengan rekan kerja. Menurut **Siagian (2004:128)** setidaknya ada empat faktor yang mengakibatkan kepuasan kerja yaitu: pekerjaan yang penuh tantangan, penetapan sistem pembayaran yang adil, kondisi yang sifatnya mendukung dan sikap kerja rekan sekerja. Sedangkan menurut **Cantika Yuli (2005:195)** terdapat enam faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu:

- a) Tingkat upah/gaji
- b) Pengawasan
- c) Promosi karir
- d) Kelompok kerja
- e) Kondisi kerja

### 3) **Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Herzberg yang dikutip oleh **Siagian (2004)** memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bawa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik. Dengan demikian

seseorang yang terdorong secara intrinsik akan menyenangkan pekerjaannya, memungkinkan menggunakan kreatifitas dan inovasi dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Jadi Herzberg berpendapat bahwa apabila pimpinan ingin memberi motivasi pada para bawahannya yang perlu ditekankan adalah faktor – faktor yang menimbulkan rasa puas yaitu dengan mengutamakan faktor – faktor motivasional yang sifatnya intrinsik seperti prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan.

## C. HIPOTESIS

Hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *“diduga ada pengaruh yang signifikan antara pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan divisi Service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru”*

## D. TEKNIK PENGUKURAN

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kriteria sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik diberikan skor 5,4,3,2,1

## E. METODE PENELITIAN

### 1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Dr. Sutomo No. 13 Pekanbaru, Riau. Alasan dari pemilihan lokasi penelitian dikarenakan PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru adalah perusahaan dealer mobil Toyota pertama yang ada di Pekanbaru.

### 2) Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kusioner pada sampel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu karyawan bagian service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru yang dapat mendukung analisis pada penelitian ini, meliputi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan lainnya yang dapat menunjang dengan masalah penelitian ini.

### 3) Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan bagian service bengkel PT. Agung Automall yang berjumlah 59 Orang. Menurut **Suharsimi (2006:134)** apabila jumlah subjek penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Teknik sampling penelitian ini menggunakan sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel.

### 4) Metode Pengumpulan Data

Agar dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data kusioner dan wawancara.

### 5) Analisis Data

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif mengemukakan data yang masuk dengan cara dikelompokkan dalam bentuk tabel, kemudian diberi penjelasan sesuai dengan metode deskriptif.

#### b. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berhubungan dengan perhitungan statistic. Dalam penelitian analisis kuantitatif dengan perhitungan statistic dicari dengan program SPSS.

### c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, maka dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana antara variabel bebas faktor intrinsik terhadap variabel terikatnya yaitu prestasi kerja dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

## F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1) Analisis Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Pemberian Kepada Karyawan Bagian Service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru

Motivasi merupakan usaha yang dilakukan oleh pimpinan dalam menggerakkan, mendorong dan memberikan daya rangsang pada pegawai sehingga pegawai tersebut dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan perusahaan.

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Motivasi Kepada Karyawan Bagian Service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru**

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	memiliki prestasi kerja	722	Baik
2	penghargaan atau pengakuan	685	Baik
3	bentuk tanggung jawab	623	Baki
4	pengembangan kerja	579	Cukup Baik
<b>Jumlah</b>		<b>2609</b>	<b>Baik</b>

**Sumber: Data Olahan, 2015**

Hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pemberian motivasi kepada karyawan bagian service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru yang dilihat dari tanggapan terhadap prestasi kerja, pemberian penghargaan, tanggung jawab dan pengembangan kinerja berada dalam kategori **baik** dengan total skro 2609 dan berada pada interval 2409 – 2975. Hal ini berarti pemberian motivasi yang dilaksanakan oleh PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru sudah baik dan terarah. Menguntungkan bagi PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru dengan pemberian motivasi ini karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan prestasinya, dengan kata lain karyawan dapat digerakkan secara efektif dan efisien. Hal ini akan memberikan kontribusi kepada perusahaan berupapeningkatan produktifitas kerja sehingga tujuan dari organisasi akan dapat tercapaidengan baik dan segala

pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan dapat terselesaikan dengan tepat waktu sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen dari hasil kinerja tersebut. Pemberian motivasi untuk dorongan untuk memiliki prestasi kerjamemiliki skor tertinggi yaitu **722** yang artinya pemberian motivasi ini dapat dirasakan setiap karyawan dan selalu dilakukan oleh pimpinan khususnya oleh pimpinan kepala divisi bagian service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru.

**2) Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Service Pt. Agung Automall Sutomo Pekanbaru**

Kepuasan kerja secara lebih lanjut menunjukkan kesesuaian antara sebuah harapan terhadap pekerjaan yang ada dan imbalan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut. Penilaian terhadap kepuasan kerja karyawan diurutkan dari upah gaji, promosi karir, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja dengan pengukuran sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, kurang sesuai, dan tidak sesuai.



**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja Kepada Karyawan Bagian Service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru**

No	Dimensi Insentif	Skor	Kategori
1	Gaji	635	Baik
2	Promosi Karir	614	Baik
3	Pengawasan	586	Cukup Baik
4	Kelompok Kerja	579	Cukup Baik
5	Kondisi Kerja	588	Cukup Baik
<b>Jumlah</b>		<b>3002</b>	<b>Cukup Baik</b>

**Sumber: Data Olahan, 2015**

Berdasarkan rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan kerja kepada karyawan bagian service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru yang dilihat dari tanggapan terhadap gaji, promosi karir, pengawasan, kelompok kerja, kondisi kerja berada dalam kategori **cukupbaik** dengan total skro 3002 dan berada pada interval 2303 – 3011. Hal ini berarti kepuasan kerja karyawan bagian service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru bisa terjadi bisa tidak. Setiap karyawan belum berusaha untuk menjalin hubungan yang baik antar karyawan, saling bekerja sama, dan pengakuan-pengakuan yang diberikan oleh pimpinan sering diberikan dengan intonasi suara yang keras sehingga karyawan mengabaikan begitu saja nasihat-nasihat dan arahan yang diberikan. Indikator gaji memiliki nilai tertinggi sebesar 635, artinya kepuasan kerja bagi karyawan bagian service masih di dominasi oleh gaji yang diterima oleh

karyawan dan peningkatan gaji tiap tahun yang selalu diterima oleh karyawan. Rendahnya skor kepuasan kerja dalam bentuk kelompok di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen. Jika karyawan berusaha bekerja sendiri demi kemajuan pribadinya saja atau hanya ingin memajukan dan mewujudkan tujuan perusahaan dengan kemampuannya saja tentu menjadi titik konflik yang terjadi perusahaan. Seluruh karyawan haruslah menyadari akan pentingnya bekerja sama untuk memajukan dan mencapai tujuan perusahaan baik itu atasan maupun bawahan harus saling bekerja sama dan saling mendukung. Serta kerja sama antar karyawan haruslah senantiasa terwujud dan tidak dalam keadaan netral saja.

**G. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, maka dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana antara variabel bebas faktor intrinsik terhadap variabel terikatnya yaitu prestasi kerja. Dari data yang diperoleh melalui spss, persamaan regresi linear sederhana :

$$Y = a + b X$$

No	Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung
1	Konstanta	3.850	0.761
2	Motivasi	1.064	9.424
R = 0,609			
R <sup>2</sup> = 0,780			
Adjusted R square = 0,595			

**Sumber : Data Olahan SPSS versi 17, 2015**

Dari hasil regresi linear sederhana didapat bilangan konstanta (a) sebesar 3.850 dan koefisien variabel motivasi sebesar 1.064.

Dengan demikian dapat ditentukan persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX$$

Kinerja Karyawan = 3,850 + 1,064 motivasi  
 Dari persamaan regresi diatas, maka interpretasi dari masing-masing koefisien variabel adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 3,850. Artinya adalah apabila motivasi diasumsikan nol (0), maka kepuasan kerja karyawan bernilai 3,850
2. Nilai koefisien regresi motivasi sebesar 1,064. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan motivasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 1,064.

#### H. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengukurannya adalah dengan menghitung angka koefisien determinasi (r<sup>2</sup>). Diketahui nilai R Square sebesar 0,609. Artinya adalah bahwa sumbangan pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 60,9 %, sedangkan sisanya sebesar 39,1 % dipengaruhi oleh faktor lain seperti insentif, lingkungan kerja, dan kesehatan kerja.

#### I. Uji Signifikansi Individu (uji t)

Uji t ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel x (motivasi) dengan variabel y (kepuasan kerja). Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$T_{\text{tabel}} = 59 - 1 - 1 : 0,05 / 2$$

$$= 57 : 0,025$$

$$= 2,002$$

$$T_{\text{hitung}} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$= 0,609 \sqrt{\frac{51-2}{1-0,780}}$$

$$= 9,424$$

Dengan ketentuan :

1. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka hipotesa yang dikemukakan dapat diterima.
2. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka hipotesa yang dikemukakan dapat ditolak.

Dengan demikian diketahui  $t_{\text{hitung}} (9,424) > t_{\text{tabel}} (2,002)$  dan  $\text{Sig.} (0,000) < 0,05$ . Artinya variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan divisi service PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru.

#### J. KESIMPULAN DAN SARAN

##### a) KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, selanjutnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Dari tanggapan responden terhadap pemberian motivasi yang dilakukan di PT. Agung Automall Cabang Sutomo Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik. Setiap karyawan divisi service menerima pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan sehingga dengan pemberian motivasi ini karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya atau dengan kata lain karyawan dapat digerakkan secara efektif dan efisien.



- 2) Dari tanggapan responden terhadap indikator kepuasan kerja karyawan di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru cukup baik. Kepuasan kerja karyawan belum dapat dirasakan dari hubungan yang baik antar karyawan, saling bekerja sama, dan pengakuan-pengakuan yang diberikan oleh pimpinan sering diberikan dengan intonasi suara yang kerasa sehingga karyawan mengabaikan begitu saja nasihat-nasihat dan arahan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan bisa terjadi secara fluktuasi.
- 3) Hasil perhitungan regresi memperlihatkan bahwa hipotesa diterima dengan menunjukkan bahwa pemberian motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan divisi service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru. Pemberian motivasi dapat menjadi sumber motivasi bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan dan mencurahkan segala kemampuannya sehingga tujuan perusahaan dapat terwujud. Pemberian motivasi yang diberikan perusahaan juga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan psikologis setiap karyawannya, karena karyawan tidak hanya membutuhkan pemberian secara material saja.

#### **b) SARAN**

Dari kesimpulan-kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun saran dari penulis berikan sebagai berikut :

- 1) Dalam pemberian motivasi yang dilakukan di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru diharapkan tetap dilaksanakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan psikologis karyawan, dan sistem pemberian motivasi juga diharapkan dapat dirasakan adil oleh tiap karyawan sehingga dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih maksimal lagi dengan menginformasikan sistem pemberian insentif, system pemberian promosi jabatan, pemberian pengarahan dengan baik, pengawasan yang tidak membuat karyawan merasakan takut, dan memberikan tanggung jawab yang lebih kepada setiap karyawan divisi service dalam setiap kerjanya.
- 2) Kepuasan kerja bukanlah hanya di dapatkan dari gaji atas kinerja setiap karyawan divisi service di PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru saja, akan tetapi bias di dapatkan dari lingkungan kerjanya jika setiap karyawan dapat bekerja sama dengan karyawan yang lainnya. Sehingga memiliki tujuan yang sama untuk mewujudkan tujuan perusahaan, dan setiap karyawan tidak hanya bekerja untuk pada hasilnya saja, tetapi dapat menjalin hubungan yang baik antar karyawan. Karyawan juga diharapkan selalu berprestasi dalam bekerja dengan mencapai target-target perusahaan, meningkatkan kembali kedisiplinan dalam bekerja seperti menjaga alat-alat bengkel perusahaan, alat-alat bengkel yang berada di dalam gudang perusahaan, memperbaiki tingkat kehadiran sehingga terhindar dari absensi dan

keterlambatan masuk kerja, dan semakin bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya dan memberikan informasi dan laporan yang benar dan tidak merugikan perusahaan PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru.

Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aurelia Potu, 2013. *Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo Dan Maluku Utara Di Manado*. Jurnal EMBA, Universitas Sam Ratulangi, Manado: Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
- As'ad. 1991. *Psikologi industri*. Yogyakarta: Liberty
- Desti Ranihusna. 2010. *Efek Rantai Motivasi Pada Kinerja Karyawan PT. MNC Sky Vision (INDOVISION)*. Jurnal Dinamika Manajemen. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang: Indonesia
- Dessler, Gary (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi 9*. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia
- Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya)*. Jurnal. Program
- Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
- Hasibuan, Malayu S.P.2007. *Organisasi & Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Isyandi, B. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: UNRI Pers
- Martoyo, Susilo.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE- Yogyakarta
- Merlianti, Rika. 2006. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Kandatel) Bandung*. Jurnal. Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama.
- Noor Aini, Yasmin Chairunisa. 2012. *Pengaruh Penerapan Promosi Dan Demosi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Master Kredit Cabang Medan*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara
- Nuraini. 2011. *Hubungan Pemberian Motivasi dengan Prestasi Kerja Karyawan Donnut Boys Cabang Dumai*. Skripsi. Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Riau

- Priansa Juni, Suwatno. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Penerbitan Alfabeta: Bandung
- Ragil Permanasari, 2013. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja PT. Agung Raharjo Semarang*. Manajemen Analysisn Journal. Universitas Negeri Semarang: Indonesia
- Riduwan dan Sunarto. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Yogyakarta : Aditya Media.
- Samsudin, Sadili. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Siagian P. Sondang . 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Siagian, S.P., 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buni Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta
- Umar, Husein. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Edisi Revisi dan Perluasan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali pers
- Yuli, Sri Budi Cantik .2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Yuliasih. 2010. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru*. Skripsi. Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Riau.
- Yuanita, Chandra. 2012. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Kesejahteraan Jakarta*. Thesis. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro.