

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tahun 2016 bukan merupakan tahun yang ideal bagi perekonomian nasional. Melemahnya harga komoditi global selama beberapa tahun ke belakang telah mempengaruhi perekonomian Indonesia dimana dampaknya terasa pada pendapatan ekspor, investasi, pendapatan Negara dan daya beli masyarakat secara umum (BBC, 2016). Meskipun demikian pertumbuhan ekonomi nasional mencapai 5.18% pada kuartal kedua di tahun 2016 dimana angka ini meningkat dari 4.92% yang tercatat pada kuartal pertama tahun 2016 (BPS, 2016). Belum idealnya kondisi perekonomian ini secara umum tentu dapat menjadi hambatan sekaligus tantangan yang dihadapi di tahun 2016.

Hal ini turut berdampak pada pertumbuhan industri perbankan, termasuk perbankan di Indonesia. Perbankan Indonesia masih dihadapkan pada ketidakpastian pasar keuangan dunia di tahun ini. Berbagai tantangan akan menghadang perjalanan bisnis bank-bank nasional, terutama pertumbuhan dana dan kualitas kredit (*Non Performing Loan/NPL*) (Lubis, 2016). Rasio kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* gross bank umum per akhir Juli 2016 telah mencapai 3.18% dari sebelumnya sebesar 3.05% yang menimpa hampir seluruh

bank dan peningkatan ini rasio ini secara umum diakibatkan oleh melambatnya penyaluran kredit sehingga rasio *Non Performing Loan* tersebut dapat naik meskipun jumlah kredit macet tidak mengalami kenaikan (Katadata, 2016). Dengan kondisi *Loan to Deposit Ratio* (LDR) hampir menyentuh level 90 persen, sangat sulit bagi perbankan untuk meningkatkan pertumbuhan kreditnya, dimana hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk pelaku perbankan mencari strategi untuk meningkatkan funding mereka (Lubis, 2016). Penyaluran kredit perbankan pun turut mengalami perlambatan dimana penurunan terjadi pada hampir semua sektor. Pada triwulan pertama tahun 2016 penyaluran kredit mencapai Rp. 4.028 triliun atau turun 1.1% dari triwulan keempat tahun 2015. Perlambatan pertumbuhan kredit terjadi pada kredit modal kerja dan kredit konsumsi sedangkan permintaan kredit investasi mengalami peningkatan (Katadata, 2016).

Kondisi ini ditambah dengan persaingan antar penyedia jasa keuangan yang akan semakin ketat pada tahun 2016 dimana persaingan terbuka tidak hanya untuk bank nasional namun juga bank asing yang beroperasi di Indonesia (Triyono, 2016). Hal ini membuat dinamika perbankan di Indonesia menjadi semakin tinggi, dengan aset yang dimiliki bank-bank asing, peta perubahan aset terus berubah. Pada 2014, urutan bank berdasarkan aset di urutan 6-10 adalah Bank Permata, Panin, Danamon, Maybank (saat itu masih bernama BII) dan BTN. Namun apa yang terjadi di tahun selanjutnya adalah perubahan yang cukup signifikan karena semua urutan semua bank di urutan 6 hingga 10 berubah dimana urutannya menjadi Danamon, Permata, Panin, BTN dan Maybank.

Perubahan jumlah aset ini mencerminkan persaingan yang tinggi antar bank yang ada di Indonesia. Sehingga setiap bank diharuskan terus menerus meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing.

**Tabel 1.1 Perbandingan Aset `10 Bank Dengan Aset Terbesar**

2014			2015		
No	Bank	Aset*	No	Bank	Aset*
1	Bank Mandiri	674.74	1	Bank Mandiri	905.76
2	BRI	621.98	2	BRI	802.30
3	BCA	512.84	3	BCA	584.44
4	BNI	388.01	4	BNI	456.46
5	CIMB Niaga	224.83	5	CIMB Niaga	244.28
6	Permata	176.57	6	Danamon	195.01
7	Panin	156.72	7	Permata	194.49
8	Danamon	154.42	8	Panin	182.23
9	BII (Maybank)	137.79	9	BTN	166.04
10	BTN	135.62	10	Maybank	153.92

Sumber: Kompas, 2014 – 2015 \*Dalam Triliun

Salah satu cara agar sebuah bank dapat meningkatkan kinerjanya adalah dengan meningkatkan kinerja organisasinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan dan menjaga agar kinerja organisasinya tetap . Agar perusahaan tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan.

Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode kerja maupun mesin tidak bisa memberikan hasil yang baik apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik pula (Mariam, 2009). Douglas (2000) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Lebih lanjut dikatakan bahwa kelangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan yang berlandaskan pada kekuatan modal atau uang semata, tetapi juga ditentukan dari keberhasilannya dalam mengelola sumber daya manusia, penerapan system, dan kapabilitas organisasional yang tepat (Mariam, 2009). Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik dapat memberikan keuntungan bagi organisasi dimana performa karyawan yang tinggi dapat membuat organisasi tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (Danish & Usman, 2010). Lawler (2003) mengatakan bahwa keuntungan dan juga hidup suatu organisasi bergantung pada bagaimana cara suatu organisasi memelihara dan memperlakukan sumber daya manusia yang dimiliki (Danish & Usman, 2010).

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik yang dituliskan diatas memiliki arti bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Cara yang ditempuh antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi

yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada bawahannya (Ida Ayu Brahmajari & Agus Suprayetno, 2008).

Industri perbankan yang merupakan industri jasa sendiri merupakan bidang industri yang unik. Dikatakan unik karena bidang ini memiliki ciri khas yang membedakannya dengan bidang industri lain seperti manufaktur. Keunikan yang paling nyata ada pada sifatnya yang tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan seperti yang terjadi dalam industri perdagangan. Dalam industri jasa, perpindahan kepemilikan tidak terjadi, dimana yang terjadi adalah penambahan nilai. Penambahan nilai dalam industri jasa merupakan masalah utama karena proses pertukaran atau transaksi dikatakan berhasil ketika semua pihak yang terlibat dalam proses tersebut mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan pengorbanannya. Inti dari pertukaran adalah mengorbankan sesuatu untuk memperoleh yang lain dimana diharapkan apa yang diperoleh melebihi yang dikorbankan. Perbedaan organisasi jasa dan organisasi dalam industri lainnya terletak pada peran manusianya atau karyawannya. Sifat jasa yang *inseparability* dimana produksi dan konsumsi dilakukan hampir bersamaan membuat interaksi yang terjadi antara karyawan dengan konsumen selama proses pengantaran jasa oleh karyawan menjadi sangat berpengaruh terhadap persepsi konsumen pada kualitas jasa yang ditawarkan dan bahkan karyawan sering dipersepsi sebagai jasa itu sendiri (S. Pantja Djati & Erna Ferrinadewi, 2004)

Pentingnya peran manusia dalam industri jasa khususnya perbankan seiring dengan makin seringnya penerapan konsep *relationship marketing* dimana dalam

menjalankan usahanya, bank perlu menerapkan konsep *Customer relationship marketing* atau biasa disebut CRM, yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan profitabilitas perusahaan jangka panjang. Dengan mendekati konsumen yang menjadi pelanggan, berarti bank mencoba mengetahui dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Chan (2003) menjelaskan bahwa *Customer relationship marketing* merupakan pengenalan setiap pelanggan secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah (Semuel, 2012). Komunikasi tersebut perlu dikelola dalam bentuk hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan. Hubungan yang dimaksud harus bersifat *partnership*, bukan sekedar hubungan antara penjual dan pembeli, untuk mencapai tujuan jangka panjang menghasilkan keuntungan berkelanjutan dari kelompok pelanggan loyal. *Customer relationship marketing* dapat digunakan sebagai strategi dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan secara jangka panjang, *customer relationship marketing* yang baik akan menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan dan seterusnya akan terbentuk kelompok konsumen yang loyal (Semuel, 2012)

Konsep penerapan *customer relationship marketing* secara tidak langsung memerlukan peran para karyawan di suatu perusahaan yang berhubungan langsung dengan konsumen atau para *front liner*. Alasannya adalah karyawan *front liner* memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli atau dalam hal ini nasabah. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada

pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan (Djati & Darmawan, 2005)

Peran *front liner* bagi perusahaan perbankan dapat terbagi dalam berbagai lini seperti lending (pinjaman atau kredit), funding (dana pihak ketiga) atau bahkan kartu kredit. Peran mereka pun sangat penting bagi perusahaan, *Funding officer* contohnya dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang bagus, *interpersonal skill* yang hebat, mampu membina hubungan baik dan *networking* yang bagus dengan nasabah/calon nasabah yang berpotensi menanamkan dananya di bank. Selain itu ia pun harus memiliki keahlian dalam menganalisa dan eksplorasi kebutuhan para calon nasabah, Seorang *funding officer* yang mampu melakukan pekerjaannya dan handal dalam mengelola hubungan baik dengan nasabah sangat dibutuhkan oleh bank atau perusahaan jasa keuangan lainnya.. Bagi bank, dengan memiliki seorang *funding officer* yang kompeten, berpengalaman dan mempunyai pengetahuan praktis dalam pencarian dana merupakan sebuah investasi berharga (LPPI, 2011) . Memperoleh performa atau kinerja organisasi yang tinggi melalui produktifitas maupun efisiensi selalu menjadi prioritas organisasi. Untuk mencapai hal itu, memiliki tenaga kerja yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi sangatlah penting untuk mencapai kinerja organisasi yang baik. Moncreif (1997) mengungkapkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Baihaqi, 2010). Lund (2003) juga mengatakan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja (Mariam, 2009). La Motta (1995) mengatakan bahwa kinerja seseorang adalah

cerminan dari kemampuan pribadi dan motivasi yang dimiliki (Danish & Usman, 2010).

Tenaga kerja yang puas cenderung akan meningkatkan bekerja lebih keras dimana pada saat suatu pegawai merasa puas maka dia akan cenderung termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja para karyawan sangatlah penting untuk kesuksesan suatu organisasi. Kepuasan kerja berhubungan langsung dengan kinerja, komitmen serta motivasi karyawan (Pushpakumari, 2008). Karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan keluar dari perusahaan, dapat menjadi modal penting untuk mendorong produktifitas perusahaan semakin tinggi (Baihaqi, 2010). Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kondisi kerja, hubungan dengan pimpinan dan rekan kerja, kesempatan promosi jabatan dan gaji (Baihaqi, 2010). Berkenaan dengan masalah kepuasan kerja pegawai tersebut, sebenarnya banyak faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pegawai dalam pekerjaannya diantaranya adalah sistem imbalan yang dianggap tidak adil menurut persepsi pegawai. Karena setiap pegawai akan selalu membandingkan antara rasio hasil dengan input dirinya terhadap rasio hasil dengan input orang lain.

Perlakuan yang tidak sama baik dalam *reward* maupun *punishment* merupakan sumber kepuasan atau ketidakpuasan pegawai. Di samping sistem imbalan, faktor lain yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan kerja adalah sistem karir. Sistem karir yang tidak jelas juga merupakan sumber ketidakpuasan pekerjaan. Tidak adanya penghargaan atas pengalaman dan keahlian seseorang serta promosi atau kenaikan pangkat yang tidak dirancang dengan baik dapat menimbulkan sikap apatis dalam bekerja serta tidak memberikan harapan yang lebih baik bagi masa depan karyawan (Ruvendi, 2005). Ketidakpuasan kerja dapat pula ditimbulkan oleh isi dari pekerjaan itu sendiri, misalnya seseorang yang tidak menyukai berhadapan dengan orang banyak justru diberikan jabatan pada *public relation*, orang yang tidak suka dengan pekerjaan yang berhubungan dengan angka ditempatkan pada bagian anggaran atau perencanaan dan keuangan, tentu saja hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja.

Faktor pengaruh lain yang perlu dipertimbangkan adalah lingkungan pekerjaan seperti gaya kepemimpinan atasan dan juga hubungan sosial dengan rekan kerja (Ruvendi, 2005). Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pemimpin merupakan salah satu faktor penting karena faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan karena pimpinan yang merencanakan, menginformasikan, membuat, dan mengevaluasi berbagai keputusan yang harus dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap, gaya, dan perilaku pimpinan sangat berpengaruh terhadap karyawan yang dipimpinnya bahkan turut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (Sukmawati, 2008). Begitu pentingnya peran kepemimpinan dalam

sebuah organisasi menjadi fokus yang menarik perhatian para peneliti bidang perilaku keorganisasian. Bass (1990) menyatakan bahwa kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi (Baihaqi, 2010). Sunarsih (2001) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan unsur kunci dalam keefektifan organisasi (Baihaqi, 2010).

Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung memiliki kinerja yang tinggi pula. Berbagai tindakan maupun keputusan manajerial seperti *supportive management*, *servant leadership*, dan pemberdayaan karyawan terbukti dapat memicu kepuasan kerja para karyawan yang bekerja di organisasi tersebut dan dapat meningkatkan kinerja (Karatepe & Aga, 2016). Gaya kepemimpinan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja para pegawai. Hasil penelitian Gruenberg (1980) menyebutkan bahwa hubungan yang akrab dan saling tolong-menolong dengan teman kerja serta penyelia pekerjaan sangat penting dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja dan tidak ada kaitannya dengan keadaan tempat kerja serta jenis pekerjaan (Baihaqi, 2010). Teori Path-Goal mengatakan bahwa pemimpin mendorong kinerja yang lebih tinggi dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan yang mempengaruhi bawahannya agar percaya bahwa hasil yang berharga bisa dicapai dengan usaha yang serius (Baihaqi, 2010). Kepemimpinan yang berlaku secara universal menghasilkan tingkat kinerja dan kepuasan bawahan yang tinggi. Pengaruh atasan atau pemimpin dapat sangat mempengaruhi motivasi bawahannya (Salanova, Agut, & Peiró, 2005).

DuBrin (2005) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan memberikan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai (Ida Ayu Brahmasari & Agus Suprayetno, 2008). Kepemimpinan sebagai upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan dibahas lebih dalam pada *motivating language theory*. Hubungan antara kepemimpinan dan komunikasi yang baik disebutkan oleh Pavitt (1999) yang menyebutkan bahwa penggunaan komunikasi yang efektif oleh atasan dapat menumbuhkan kepercayaan dari bawahannya serta meningkatkan kepuasan para bawahan akan komunikasi yang dilakukan oleh atasan (Simmons & III, 2013). *Motivating language theory* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (J. R. Mayfield, Mayfield, & Kopf, 1998).

Tingkat kompensasi yang diterima oleh pekerja memiliki arti penting untuk kepuasan kerja yang dirasakan, para karyawan yang puas dengan kerja yang dimilikinya cenderung memiliki keinginan yang kecil untuk berhenti kerja maupun pindah ke organisasi lain (Lee, Huang, & Zhao, 2011). Hasibuan (2006) menyatakan bahwa kompensasi yang diterapkan dengan baik akan memberikan motivasi kerja bagi karyawan (Riyadi, 2011). Flynn (1998) mengatakan bahwa

*reward and recognition programs* atau sistem kompensasi yang baik dapat menjaga tingkat motivasi kerja seseorang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja orang tersebut (Danish & Usman, 2010). Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang atau kompensasi financial adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja seperti seseorang yang bekerja dapat merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja dimana mereka akan merasa lebih dihargai lagi apabila menerima berbagai fasilitas dan simbol-simbol status lainnya dari perusahaan dimana mereka bekerja (Muljani, 2002). Dari uraian di atas dapat dikatakan, bahwa kesediaan karyawan untuk mencurahkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, tenaga, dan waktunya, sebenarnya mengharapkan adanya imbalan dari pihak perusahaan yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Pemberian kompensasi dalam suatu organisasi harus diatur sedemikian rupa sehingga merupakan sistem yang baik dalam organisasi (Riyadi, 2011). Perusahaan memberikan kompensasi dengan harapan adanya rasa timbal balik dari karyawan tersebut untuk bekerja dengan prestasi yang baik.. Kompensasi yang diberikan haruslah bersifat layak, adil, dapat diterima, memuaskan, memberi motivasi kerja, bersifat penghargaan dan sesuai dengan kebutuhan (Riyadi, 2011). Pemberian kompensasi akan memberikan manfaat kepada kedua belah pihak, baik kepada pihak perusahaan maupun kepada pihak karyawan. Mathis dan Jackson (2009) mendefinisikan kompensasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu

organisasi dan bukan organisasi lainnya (Supatmi., Nimran, & Utami, 2012). Jadi kompensasi yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikannya kepada perusahaan.

### ***Kesenjangan Penelitian***

*Gap* penelitian 1 : Rasio kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* yang meningkat dikarenakan melambat nya pertumbuhan kredit dapat menjadi pertanda kurang baik bagi perbankan di Indonesia dimana rasio kredit bermasalah termasuk dalam CAMELS yang merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap kondisi keuangan bank serta mempengaruhi tingkat kesehatan suatu bank, penelitian diharapkan dapat membantu memberikan gambaran apakah variabel – variabel yang diteliti dapat mempengaruhi kinerja tahunan para tenaga pemasaran sehingga penyaluran kredit dapat kembali ditingkatkan.

*Gap* penelitian 2 : Meskipun pada 10 bank dengan aset terbesar di Indonesia mengalami kenaikan jumlah aset pada tahun 2015 dibandingkan pada tahun sebelumnya, persaingan pada peringkat 6 – 10 cukup ketat dimana terjadi perubahan peringkat atau posisi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja tahunan para tenaga pemasaran sehingga perusahaan dapat menjaga posisi mereka di persaingan perbankan Indonesia.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar permasalahan yang diteliti menjadi jelas, terarah, dan fokus maka diperlukan ruang lingkup penelitian sehingga dalam pembahasannya dapat

dihindari salah pengertian tentang masalah penulisan dan semua hal yang dibahas memang relevan dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Variabel Independen yang diteliti meliputi : *Motivating Language*, Tingkat kompensasi tahunan dan kepuasan kerja. Penelitian ini tidak membahas variable independen lain yang berpengaruh terhadap hasil agar kesimpulannya tidak menjadi bias.
2. Variabel Dependen meliputi : Kepuasan kerja dan kinerja tahunan.
3. Objek Penelitian yaitu karyawan bagian pemasaran atau *marketing officer* perbankan di DKI Jakarta. Pemilihan objek penelitian ini dikarenakan bagian pemasaran yang berada di Jakarta cukup mewakili variasi yang ada di seluruh Indonesia.

### **1.3 Rumusan Permasalahan**

Melihat ketatnya persaingan perbankan di Indonesia dan belum idealnya kondisi perbankan secara umum, perusahaan perbankan diharapkan dapat mempertahankan ataupun meningkatkan kinerja karyawannya untuk dapat terus berkontribusi bagi organisasi. Meskipun terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, di penelitian ini penulis akan membatasi faktor yang mempengaruhi kepada *motivating language* serta kompensasi tahunan yang diterima saja. Hal ini disebabkan oleh berdasarkan pertimbangan penulis yang melihat bahwa kompensasi tahunan dan juga *motivating language* merupakan dua faktor yang paling sering dan juga rutin

dijumpai pada saat seseorang melakukan pekerjaannya, Kedua hal itu pula yang dapat langsung dirasakan oleh pegawai dalam kesehariannya.

Untuk penelitian ini faktor kedua dibatasi dengan tidak mempertimbangkan dukungan rekan sekerja karena seringkali hubungan antara atasan dan bawahan lebih mendominasi dibandingkan hubungan antar sesama rekan kerja. Dengan mengetahui pengaruh *motivating language* dan kompensasi tahunan terhadap kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja tahunan, perusahaan dapat lebih mudah menerapkan strategi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan yang ada dalam menjaga tingkat kinerja tahunan karyawannya

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *motivating language* atasan terhadap kepuasan kerja
2. Menguji pengaruh kompensasi tahunan terhadap kepuasan kerja
3. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tahunan

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini maksud dan tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. *Motivating language* oleh pimpinan ataupun atasan dinilai dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja tahunan para karyawan. Untuk itu diperlukan penelitian ini untuk mengetahui secara pasti apakah memang *motivating*

language dengan dimensi yang dimilikinya yakni *meaning making, direction giving dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Sistem kompensasi terhadap karyawan juga dianggap berpengaruh terhadap kepuasan kerja, untuk itu, penelitian ini akan melihat apakah kompensasi tahunan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Tujuan akhir dari pemberdayaan sumber daya manusia adalah kinerja karyawan yang optimal, 2 hal di atas melihat apakah *motivating language* dan kompensasi tahunan yang diperoleh oleh karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun karyawan yang puas akan menjadi tidak relevan apabila tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka, penelitian ini akan melihat apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja tahunan karyawan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, diharapkan hasilnya dapat bermanfaat seluas mungkin, sehingga hasilnya bisa digunakan oleh semua pihak. Adapun manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi dunia akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur pemasaran dan memperkaya referensi bagi pembaca, terutama yang memang memiliki ketertarikan di bidang *motivating language* dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.
2. Bagi praktisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa gambaran bagaimana pengaruh kemampuan motivasi dan kompensasi

tahunan yang diberikan kepada karyawan terhadap kepuasan kerja ataupun kinerja tahunan yang dihasilkan sehingga dalam pengambilan keputusan terkait dengan pemberdayaan sumber daya manusia dapat menjadi pertimbangan tambahan agar kebijakan yang diambil dapat berpengaruh secara optimal bagi kelangsungan perusahaan.

3. Penelitian ini sendiri memiliki keterbatasan-keterbatasan yang tujuannya adalah agar hasilnya dapat terfokus dan tidak bias, maka diharapkan peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperkaya referensi dalam membuat penelitian terkait sumber daya manusia ataupun dalam menyusun penelitian-penelitian lanjutan.

