

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Perkembangan teknologi merupakan suatu kemajuan yang hadir di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi yang begitu pesat dapat merubah kehidupan di dalam globalisasi yang tidak dapat di hindari lagi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bagian dari manajemen keorganisasian yang mana manajemen sumber daya manusia memfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Tugas dari manajemen sumber daya manusia yaitu mengelola unsur manusia secara baik yang mana agar memperoleh suatu tenaga kerja yang puas dalam setiap pekerjaannya.

Di dalam suatu organisasi, manusia merupakan unsur yang sangat penting di dalam organisasi. Tanpa adanya manusia meskipun telah terpenuhi berbagai factor yang dibutuhkan telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan sesuai rencana. Sebab manusia merupakan penggerak dan yang menentukan jalannya organisasi. Manusia selalu berperan aktif dan dominan di dalam suatu organisasi, karena peran manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia di dalam organisasi harus memberikan arahan yang baik atau positif demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Suatu tujuan tidak akan terwujud tanpa adanya peran aktif karyawan meskipun adanya alat-alat yang begitu canggih yang dimiliki suatu organisasi atau suatu perusahaan.

Kekayaan sumber daya alam yang dimiliki oleh bangsa Indonesia yang begitu melimpah merupakan anugerah yang harus di syukuri, serta dinikmati oleh seluruh masyarakat demi tercapainya kesejahteraan. Dalam perekonomian nasional, mikro ekonomi (UMKM, ekonomi kreatif, koperasi) memiliki andil yang cukup besar bagi pertumbuhan dan perekonomian Indonesia. Peran dari usaha Mikro semakin tepat untuk dikembangkan oleh pemerintah mengingat pada saat ini masih mengedepankan potensi yang dimiliki daerah di Indonesia. Terutama pada saat pandemi covid-19 yang melumpuhkan hampir setiap aspek kehidupan. Selain itu juga berdampak pada seluruh sektor perekonomian, baik yang berskala besar sampai yang berskala kecil (Nasution, 2020; Amri,2020).

Sumber daya manusia yang berkualitas untuk kegiatan UMKM diharapkan mampu untuk meningkatkan motivasi. Selain itu, dengan adanya dukungan SDM yang memadai maka usaha yang dijalankan akan menjadi pemenang ditengah persaingan usaha di era globalisasi ini (Faisal,dkk :2018).

Salah satu yang menjadi perhatian utama perusahaan adalah pentingnya kepuasan kerja pada karyawan, karena karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga, yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Bila dalam bekerja karyawan tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang karyawan miliki, maka secara otomatis karyawan tidak focus seacra penuh dengan pekerjaannya.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari karyawan untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam manajemen sumber daya manusia. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai asset, bukan lagi hanya sebagai alat reproduksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi karyawan juga tetap terjaga untuk Bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi perusahaan itu masing-masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain-lain.

Motivasi ini bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan karyawan serta membantu para pedagang kerupuk paru untuk tetap mendapatkan penghasilan. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pedagang dengan cara mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh

pemerintah Kabupaten Sumenep, agar tidak disangsi dengan penutupan usahanya. Dimasa pandemi ini juga pedagang harus berfikir kreatif dengan cara berinovasi terhadap suatu dagangannya untuk masyarakat tertarik dengan yang di jual.

Pada umumnya perdagangan kecil tidak mempunyai pendidikan yang cukup untuk meningkatkan usahanya. Kurangnya pendidikan yang cukup menyadari pentingnya pengetahuan pasar untuk menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi usaha mereka untuk saat ini maupun masa yang akan datang. Selain itu kurangnya perencanaan juga menjadi masalah bagi perdagangan kecil, usaha akan berjalan baik apabila dilaksanakan berdasarkan perencanaan yang bagus seperti beberapa persediaan barang yang harus dibeli dan bagaimana strategi yang diterapkan agar mencapai laba yang tinggi.

Sebagaimana UD. Putri Sakina Kerupuk Paru sebagian dari kondisi-kondisi kondusif dalam menjaga motivasi karyawan itu menjadi sudah jadi perhatian oleh pemilik dan manajemennya. Diantaranya mendapat *reward* atau penghargaan seperti *service charge* pertanggal tertentu serta diperhatikan adanya keperluan lain bagi karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan para karyawan kerupuk paru tersebut ada beberapa hal tertentu yang menjadi kondisi kontradiktif seperti penurunan kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap rekan kerja maupun kondisi

tempat kerja yang kurang nyaman di kerupuk paru serta kurang adanya insentif kerja diluar gaji.

Sisi lainnya di UD. Putri Sakinah Karangpanasan, Direktur kurang dalam memberikan motivasi kepada karyawan dalam memproduksi paru yang baik dan benar, Direktur hanya menginginkan kerupuk paru terasa enak dan terjual dengan banyak, seakan Direktur kurang memperhatikan karyawan, keadaan ini seakan karyawan kurang dimotivasi dalam peningkatan kerja.

Terlihat juga, tempat kerja untuk produksi kerupuk paru kurang diperhatikan dalam perawatannya, sehingga terasa agak kotor dan kurang sedap dipandang mata, sehingga karyawan dalam bekerja menggoreng paru agak sedikit kurang nyaman.

Hasil observasi dengan karyawan kerupuk paru bahwa karyawan tidak mengetahui kepuasan karyawan pembuatan kerupuk paru, karena setiap karyawan sudah memiliki bagian pembuatan masing-masing. Sedangkan karyawan di sini ingin tahu semua tahapan pembuatan tidak hanya orang lama saja yang tahu semuanya. Motivasi karyawan secara menyeluruh, beberapa hal yang menyebabkan motivasi karyawan turun. Yang pertama, ketidakcocokan antara rekan kerja dalam satu divisi atau jabatan. Adanya keegoisan dari rekan kerja yang menyebabkan motivasi dari karyawan ini menjadi turun sehingga kepuasan kerja karyawan tersebut tidak tercapai. Yang kedua, ketidakcocokan karyawan antar karyawan tapi di divisi yang berbeda. Perselisihan antar dua divisi ini sering terjadi di hampir semua

karyawan. Di UD. Putri Sakina kerupuk paru perselisihan antar dua divisi ini menurunkan tingkat motivasi karyawan. Oleh karena itu keharmonisan kerja harus dijaga.

Informasi mengenai keadaan karyawan yang berkaitan dengan permintaan konsumen terhadap kerupuk paru di perlukan oleh pedagang untuk pengaturan produksi dan penjualannya. Tanpa adanya informasi mengenai hal tersebut maka perencanaan produksi dan penjualan akan meleset bahkan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Persaingan yang terjadi sekarang ini sangat berbeda dari persaingan pada masa lalu, dengan banyaknya *home industri* pembuat kerupuk terjadi sekarang pedagang harus berinisiatif tinggi sehingga perlu adanya motivasi serta menumbuhkan sikap kepuasan kerja para karyawan dalam menjalankan usahanya dan pedagang harus menjadi kunci kesuksesan dalam memasarkan produknya dengan promosi yang agar produk yang dihasilkan dapat diminati oleh banyak konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merasa tertarik untuk membahas dan mengkaji berbagai masalah tersebut dengan melakukan penelitian dengan judul "**Motivasi dan Kepuasan Karyawan (studi pada UD. Putri Sakina Karang Panasan Pabian Kabupaten Sumenep)**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana motivasi yang diberikan oleh Manajer UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep kepada karyawan dalam meningkatkan penjualan ?

1.2.2 Bagaimana kepuasan kerja karyawan UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep dalam meningkatkan penjualan ?

1.2.3 Bagaimana kepuasan konsumen menggunakan produk UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep dalam meningkatkan penjualan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai adalah:

1.3.1 Untuk mengetahui motivasi yang diberikan oleh Manajer UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep kepada karyawan dalam meningkatkan penjualan.

1.3.2 Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep dalam meningkatkan penjualan.

1.3.3 Untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam menggunakan produk UD. Putri Sakina Karangpanasan Sumenep dalam meningkatkan penjualan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memperkuat dan menyempurnakan dari teori-teori yang ada tentang motivasi dan kepuasan kerja pelaku usaha mikro.

- b. Menambah referensi, wawasan, dan menyempurnakan pengetahuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian tentang motivasi pelaku usaha mikro.

#### 1.4.2 Segi praktis

- a. Dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan untuk lebih memahami tentang perlunya peningkatan Motivasi dan kepuasan kerja pelaku usaha kerupuk paru.
- b. Dapat menjadi pandangan maupun pedoman untuk para pedagang kerupuk paru mengenai pentingnya peningkatan Motivasi dan kepuasan kerja dalam sebuah usaha.

### 1.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan penelitian agar jelas ruang lingkup yang akan diteliti. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pada analisis yang menggunakan motivasi oleh Manajer dan kepuasan kerja karyawan serta kepuasan konsumen menggunakan produk UD. Putri Sakina Karangpanasan Kabupaten Sumenep