

## PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN BIRO PERJALANAN WISATA DI KOTA DENPASAR

I Gusti Made Riko Hendrajana<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

Email: [ricko@itnusa.com](mailto:ricko@itnusa.com)

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the effect of motivation and job satisfaction on the performance of Travel Bureau employees in Denpasar City, as well as the role of job satisfaction as a mediating variable on the effect of motivation on employee performance. This type of research includes quantitative research. The population is all employees of the Travel Bureau in Denpasar City, while the research sample is 100 people. The sampling technique uses purposive random sampling. Retrieval of data using a questionnaire. The analytical method uses descriptive analysis and path analysis to test the research hypothesis. The conclusion of the research shows that motivation has an effect on employee job satisfaction, job satisfaction has an effect on employee performance, work motivation has an effect on employee performance, and work motivation has an indirect effect on employee performance through job satisfaction.*

**Keywords:** *Motivation, Job Satisfaction, Employee.*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar, serta peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian termasuk penelitian kuantitatif. Populasi adalah seluruh karyawan Biro Perjalanan Wisata yang ada di Kota Denpasar, sementara sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik sampling menggunakan *purposive random sampling*. Pengambilan data menggunakan kuisioner. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis path untuk menguji hipotesis penelitian. Kesimpulan penelitian mendapatkan hasil bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

### PENDAHULUAN

Pegawai/karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan organisasi, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap terhadap pekerjaan. Karyawan adalah orang penjual jasa

(pikiran dan tenaga) dan dapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu Hasibuan (2012:3). Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan, setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk mendapatkan kinerja

terbaik dari karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau ke dalam negeri itu sendiri (Damardjati, 2009). Bali sebagai destinasi wisata tujuan utama wisatawan di Indonesia memiliki banyak Biro Perjalanan Wisata yang beroperasi untuk melayani keperluan wisatawan yang berkunjung. Denpasar sebagai ibukota Propinsi Bali berdasarkan data rekap travel kabupaten/kota se-Bali yang sudah diverifikasi oleh Provinsi terdapat 43 Biro Perjalanan Wisata (Disparda.Baliprov, 2020).

Banyaknya jumlah Biro Perjalanan Wisata yang ada di Kota Denpasar berimbas pada persaingan yang ketat untuk dapat bertahan bahkan memenangkan persaingan dengan para kompetitor. Oleh karena itu kunci utama yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha Biro Perjalanan Wisata di Denpasar terletak pada optimalisasi kinerja karyawannya. Kinerja menurut (Hasibuan, 2012) merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kinerja karyawan dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Agar karyawan kurir mau bekerja dengan giat dan sehingga dapat mendukung kelancaran jalannya target yang diinginkan perusahaan, tentunya perlu didukung dengan beberapa hal, diantaranya masalah motivasi dan kepuasan kerja.

Sudarmanto (2014) menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor motivasi, dimana motivasi merupakan kondisi yang

menggerakkan seseorang berusaha untuk mencapai tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. (Robbins, 2013) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Untuk meningkatkan motivasi para karyawan, biro perjalanan wisata di Denpasar berupaya untuk memberikan upah, tunjangan dan insentif sesuai dengan kemampuan dan jabatan para karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.

Selain motivasi, faktor pendorong lain dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut pendapat Robbins (2014), istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu dan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering memaksudkan kepuasan kerja. Sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan adalah tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, sedangkan sikap negatif yang ditunjukkan karyawan dalam bentuk ketidaksiplinan, cenderung tidak dapat menyelesaikan tugasnya atau tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap karyawan dalam suatu perusahaan perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, seperti Affandi (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga

pekerja yang puas akan lebih produktif dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota

Denpasar, serta peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Adapun urgensi penelitian yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting dan sumbangan pemikiran mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan melalui optimalisasi kinerja karyawan, serta hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi pengembangan karya ilmiah yang meneliti permasalahan yang sama.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kinerja Karyawan

Kinerja menurut Hakim (2012) sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2012) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai dan Sagala, 2013). Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang

telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2. Kepuasan Kerja

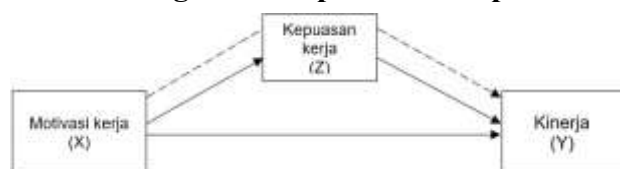
Mathis dan Jackson (2011) mengemukakan bahwa “kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang.” Sehingga karyawan dapat merasakan kepuasan kerja ketika mereka dapat terpenuhi harapannya. Dan sebaliknya ketika karyawan tidak dapat terpenuhi harapannya maka akan terjadi ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan persepsi yang di rasakan individu terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Hal itu sangat tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan sebagaimana Roe dan Byars (Priansa, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

### 3. Motivasi kerja

Motivasi kerja 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. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuatan dari dalam diri seseorang, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi (Hasibuan, 2012). Menurut (Mathis and Jackson, 2011) motivasi merupakan hasrat didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Sedangkan Rivai (2004) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu (Robbins dan Mary, 2013). Pengertian motivasi dari beberapa pendapat diatas, disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan yang menyebabkan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas untuk mendapatkan kepuasan yang dicarinya. Dengan demikian, orang – orang yang termotivasi akan melakukan usaha yang lebih besar. Perusahaan atau organisasi bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

#### 4. Kerangka Konseptual dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

————> : Pengaruh langsung  
-----> : Pengaruh tidak langsung

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Motivasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan BiroPerjalanan Wisata
- H<sub>2</sub> :Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BiroPerjalanan Wisata
- H<sub>3</sub> : Motivasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan Biro Perjalanan Wisata
- H<sub>4</sub> : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Biro Perjalanan Wisata melalui kepuasan kerja

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menurut analisis datanya termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan menganalisis data yang berbentuk angka dari data-data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Biro Perjalanan Wisata yang ada di Kota Denpasar, sementara sampel penelitian ditentukan berjumlah 100 orang. Teknik sampling menggunakan *purposive random sampling*, yaitu pemilihan responden penelitian berdasarkan kriteria karyawan yang bekerja minimal 1 tahun di Biro Perjalanan Wisata yang ada di Kota Denpasar. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan langsung melalui tatap muka atau online. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran profil responden dan analisis path untuk menguji hipotesis penelitian.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden merupakan gambaran karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar yang menjadi responden dalam bekerja, usia dan pendidikan terakhir.

**Tabel 1. Profil Responden**

Profil	Kategori	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	58%
	Perempuan	42%
lama Bekerja	1-3 Bulan	26%
	3-5 Tahun	32%
	Diatas 5 Tahun	52%
Usia	< 30 Tahun	34%
	30-40 Tahun	42%
	40-50 Tahun	16%
	>50 Tahun	8%
Pendidikan Terakhir	SMU/SMK	43%
	D1/D3	31%
	Sarjana	26%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki dan perempuan jumlahnya relatif hampir sama, hal ini menunjukkan bahwa bekerja di Biro Perjalanan Wisata tidak selalu identik dengan gender tertentu. Masa kerja mayoritas responden lebih dari 5 tahun yang berarti karyawan memiliki tingkat loyalitas yang cukup tinggi, mengingat bekerja pada sektor pariwisata di Bali tergolong menjanjikan. Mayoritas responden berusia 30-40 tahun dan < 30 tahun, kondisi tersebut menandakan bahwa karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar memiliki usia yang relatif muda. Sementara pendidikan terakhir karyawan paling banyak adalah SMA/SMK yang berarti Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar lebih banyak mengakomodasi lulusan SMU/SMK dibanding lulusan diploma dan sarjana.

## 2. Analisis Path

Analisis path dilakukan untuk membuktikan pengaruh langsung dari variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta pengaruh tidak langsung dari variabel motivasi terhadap kinerja karyawan melalui mediasi variabel kepuasan kerja

### Analisis Model Model I

Nilai  $R^2$  (R Square) pada model I regresi antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja

sebesar 0,598. Berdasarkan hasil tersebut, sumbangan pengaruh dari variabel motivasi terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 59,8%, sementara 40,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti. Nilai  $R^2$  digunakan dalam penghitungan nilai  $e_1$ . Nilai  $e_1$  dalam penelitian ini merupakan *standard error* variabel kepuasan kerja yang tidak dapat tidak dijelaskan oleh variabel motivasi.

$$\begin{aligned} \text{Besarnya } e_1 &= \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,598} = \sqrt{0,402} \\ &= 0,634 \end{aligned}$$

Adapun persamaan regresi model I sebagai berikut:

$$Z = -0,066 + 0,587 X_1 + 0,634 \dots \dots \dots (1)$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan pada motivasi akan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja sebesar 0,587. Dengan demikian, apabila motivasi karyawan semakin baik, maka kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar juga akan meningkat.

### Model II

Nilai  $R^2$  (R Square) pada model II regresi antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,829. Berdasarkan hasil tersebut, sumbangan pengaruh dari variabel motivasi dan kepuasan kerja terhadap variabel kinerja karyawan adalah sebesar 82,9%, sementara 17,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti. Nilai  $R^2$  ini digunakan dalam penghitungan nilai  $e_2$ . Nilai  $e_2$  dalam penelitian ini merupakan *standard error* variabel kinerja yang tidak dapat tidak dijelaskan oleh variabel motivasi dan kepuasan kerja.

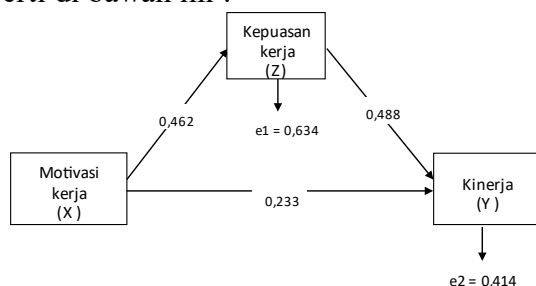
$$\text{Besarnya } e_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,829} = \sqrt{0,171} = 0,414$$

Adapun persamaan regresi model I sebagai berikut:

$$Z = -0,617 + 0,316 X_1 + 0,342 X_2 + 0,521 Z + 0,414 \dots \dots \dots (2)$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan pada motivasi kerja akan diikuti dengan peningkatan kinerja sebesar 0,316 dan pada variabel kepuasan kerja setiap terjadi peningkatan pada kepuasan kerja akan diikuti dengan peningkatan kinerja sebesar 0,521. Dengan demikian, mengacu pada hasil persamaan (2) dapat diketahui bahwa apabila motivasi dan kepuasan kerja semakin baik, maka kinerja karyawan Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar juga akan meningkat.

Mengacu pada tahapan mencari persamaan tiap hubungan kausal tiap variabel penelitian di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan model jalur dalam penelitian ini seperti di bawah ini :



**Gambar 2. Hasil Estimasi Path**

## Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan analisis regresi variabel mediasi dengan program SPSS. Terdapat 2 regresi yang akan digunakan untuk pengujian hipotesis yaitu: 1) Regresi Motivasi terhadap Kepuasan Kerja; serta Regresi Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Pengujian H1 dilakukan pengujian melalui model I, sementara untuk H2 dan H3 dilakukan pengujian melalui model II. Hipotesis H4 yang

merupakan pengujian hipotesis tidak langsung dilakukan pengujian melalui variabel mediasi dengan Sobel test.

**Tabel 2. Hasil Estimasi Model Regresi Model I dan Model II**

Model	Pengaruh	t hitung	Signifikansi
I	Motivasi → Kepuasan kerja	3,657	0,001
II	Motivasi → Kinerja Karyawan	2,318	0,027
	Kepuasan kerja → Kinerja Karyawan	4,093	0,000

Sumber : Data Primer Diolah

Hipotesis pertama penelitian (H1) menduga bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja terbukti kebenarannya. Hasil estimasi pada model I Tabel 2, uji t pada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Hipotesis kedua penelitian (H3) menduga bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan terbukti kebenarannya. Untuk menguji H2 digunakan model regresi II Tabel 2. Uji t pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Sementara hipotesis ketiga penelitian (H3) menduga bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga terbukti kebenarannya. Uji t pada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis keempat penelitian (H4) menduga bahwa motivasi kerja

berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Untuk menguji H4 digunakan rumus Sobel Test sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Pa &= 0,462 & Sa &= 0,161 \\
 Pb &= 0,488 & Sb &= 0,127 \\
 Paxb &= 0,462 \times 0,488 = 0,225 \\
 Sgab &= \sqrt{p_a^2 \times S_b^2 + p_b^2 \times S_a^2 + S_a^2 \times S_b^2} \\
 Sgab &= \sqrt{(0,462^2 \times 0,127^2) + (0,488^2 \times 0,161^2) + (0,127^2 \times 0,161^2)} \\
 Sgab &= \sqrt{0,0100} = 0,1002
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka nilai t untuk pengaruh tidak langsung dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$t_{indirect} = \frac{0,225}{0,1002} = 2,2508$$

Diketahui bahwa nilai t untuk pengaruh tidak langsung ( $t_{indirect}$ ) adalah sebesar  $2,2508 > t$  tabel sebesar 2,042. Hasil ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan melalui variabel mediasi kepuasan kerja.

## Pembahasan

Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2014) yang menyebutkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, memerlukan sedikit pengawasan, dan

membangun menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk bekerja. Motivasi kerja yang tinggi pada karyawan ditandai dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi, yang ditandai dengan adanya kepuasan terhadap pekerjaan yang diekspresikan pada rasa senang terhadap pekerjaannya. Motivasi kerja merupakan penunjang tercapainya kepuasan yang optimal, dengan karyawan yang termotivasi maka akan berdampak ke kinerja yang dihasilkan yang kemudian meningkatkan kepuasan kerja dan juga karyawan merasa bahwa dengan terciptanya lingkungan kerja yang baik di perusahaan, maka akan berdampak baik pula terhadap kepuasan kerja. Hal ini akan berdampak ke *output* perusahaan yang tinggi.

Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriyana (2012) yang menyebutkan bahwa pada satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Chandramingtyas (2012) menyebutkan bahwa karyawan dengan kepuasan kerja akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya cenderung mempunyai pikiran untuk tidak serius dan mengevaluasi alternatif pekerjaan lain, serta berkeinginan untuk keluar dari pekerjaan untuk berharap menemukan pekerjaan yang dapat memuaskannya.

Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Meidianwar (2017) yang menyebutkan bahwa motivasi kerja yang terdiri dari pemenuhan kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, kebutuhan aktualisasi diri yang didapat oleh pegawai sudah cukup untuk mendukung kinerja. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sitrischastini dan Riyanto (2015) bahwa kebutuhan akan berprestasi tinggi merupakan suatu dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk berupaya mencapai target yang telah ditetapkan, bekerja keras untuk mencapai keberhasilan dan memiliki keinginan untuk mengerjakan sesuatu secara lebih baik dari sebelumnya. Pegawai yang mempunyai motivasi kerja sangat menyukai tantangan, berani mengambil risiko, sanggup mengambil alih tanggung jawab, senang bekerja keras. Dorongan ini akan menimbulkan kebutuhan berprestasi pegawai yang membedakan dengan yang lain, karena selalu ingin mengerjakan sesuatu dengan lebih baik. Berdasarkan pengalaman dan antisipasi dari hasil yang menyenangkan serta jika prestasi sebelumnya dinilai baik, maka pegawai lebih menyukai untuk terlibat dalam perilaku berprestasi. Sebaliknya jika pegawai telah dihukum karena mengalami kegagalan, maka perasaan takut terhadap kegagalan akan berkembang dan menimbulkan dorongan untuk menghindarkan diri dari kegagalan yang sama sehingga kinerja yang dilakukannya menjadi lebih baik lagi.

Hasil uji pengaruh antara variabel motivasi kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja dengan Sobel test disimpulkan berpengaruh signifikan, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusri dan Siagian

(2017) yang menyebutkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Disebutkan dalam penelitian Lusri dan Siagian (2017) bahwa motivasi berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja merupakan variabel mediasi antara motivasi dengan kinerja pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan maka tidak hanya faktor-faktor pembentuk motivasi kerja saja yang perlu diperhatikan, tetapi juga pada faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja. Dengan motivasi kerja yang tinggi dan didukung dengan kepuasan kerja yang semakin baik maka karyawan akan menjadi nyaman dalam bekerja serta dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan secara teoritis maupun empiris, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Adapun saran yang dapat diajukan adalah pihak Biro Perjalanan Wisata di Kota Denpasar harus dapat mengambil kebijakan-kebijakan strategis yang mampu meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja para karyawannya. Dengan pembenahan tersebut, diharapkan akan mampu mendorong dan memberi stimuli yang baik pada perbaikan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya serta mampu menjadi bahan referensi yang baik pada penelitian selanjutnya yang membahas mengenai



pengelolaan sumberdaya manusia dalam sebuah perusahaan atau korporasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Reaserch*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Damardjati, R.S. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Chandraningtyas, I. Musadieq, M. Al. Utami, H. N. (2012) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT. Kusuma Karya Persada yang Outsourcing Di PT. Sasa Inti Probolinggo), *Jurnal Profit*, Volume 6 No. 2.
- Febriyana W. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kabepe Chakra 2015. *E-Proceeding Of Management* : Vol.2, No.3. Hal. 2954.
- Hakim, Abdul. (2006). Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. *JRBI*. Vol 2. No 2. Hal: 165-180.
- Handoko, H. T. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan, M. S..P, (2012). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tiga belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lusri, L. dan Siagian, Hotlan. (2017) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya. *Agora*. Vol. 5, No. 1.
- Mathis, R. and Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (edisi. 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Meidianwar, P. Margono, A. dan Djumadi. (2014) Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (LPP TVRI) Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*. Vol.2 No.4.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Cv. Alfabeta.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari. Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. dan Basri, A.F.M. (2012). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Grafindo Persada, Jakarta
- Rivai, V. & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen SDM Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo. Persada.
- Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior*, New Jersey: Printice Hall. International Inc.
- Robbins, S. P. and Mary, C. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih. Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan kompetensi SDM*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sutrischastini, A dan Riyanto, A. (2015) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal*

*Kajian Bisnis*. Vol. 23, No. 2, Hal. 121 –  
137.