BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semangat kerja merupakan suatu kata kunci baru dalam strategi manajamen sumber daya manusia di perusahaan (Upadhyay & Gupta, 2012) dan dianggap sebagai kecenderungan pegawai bekerja secara antusias (Devi & Vijayakumar, 2016). Semangat kerja dikatakan sebagai sebuah perasaan, keaadan pikiran, sikap mental dan sikap emosional pegawai (Mendel 1997) dalam (Akintayo, 2012). Hal ini mencangkup pendangan keseluruhan, sikap, kepuasan dan kepercayaan diri yang dirasakan oleh pegawai saat bekerja (Nandhini, Usha, & Palanivelu, 2015).

Telah menjadi kenyataan umum bahwa pegawai dengan semangat kerja yang tinggi akan lebih unggul dibandingkan dengan pegawai dengan semangat kerja yang rendah (Upadhyay & Gupta, 2012). Pegawai dengan semangat kerja yang tinggi lebih memungkinkan untuk meningkatkan produktivitas, jarang menggambil cuti, memperhatikan detail dan memiliki kualitas yang lebih tinggi secara keseluruhan (Forgeard, Jayawickreme, Kern) dalam Tshiteem & Everest-Phillips (2016). Pegawai dengan semangat kerja yang rendah memiliki motivasi yang buruk, jumlah absen yang tinggi, keinginan untuk *turnover* yang cukup tinggi, dan penurunan produktivitas (Seligman, 2011) dalam Tshiteem & Everest-Phillips (2016). Suatu organisasi yang memiliki pegawai dengan semangat kerja rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi (Masharyono, 2015).

Mengembangkan dan memelihara semangat kerja pegawai menjadi suatu tantangan bagi banyak perusahaan karena hal tersebut merupakan salah satu kunci utama bagi produktivitas suatu perusahaan (Bechtold, 2011; Sj et al., 2009). Semangat kerja sering kali membuat dampak pada produktivitas pegawai secara langsung dan tidak langsung (Erdoğan & Çelik, 2016). Mempertahankan semangat kerja untuk tetap pada tingkat yang tinggi merupakan salah satu tugas yang penting untuk mencapai tujuan perusahaan (Erdoğan & Çelik, 2016). Ketika seorang pegawai menciptakan peran dan kemampuan yang bagus, dampak terhadap semangat kerja pun meningkat (Erdoğan & Çelik, 2016). Sehingga salah satu ukuran keberhasilan kinerja individu, tim atau organisasi terletak pada produktivitas suatu perusahaan (Masharyono, Sumiyati, 2016).

Semangat kerja masih menjadi permasalahan utama dalam mencapai tujuan perusahaan, hal ini ditandai dengan banyaknya penelitian tentang semangat kerja dalam industri manufaktur yang dilakukan oleh Verma & Kesari (2017) di India, Ebube (2018) di Nigeria, dan Al Hosni (2016) di Oman. Adapun penelitian semangat kerja dilakukan pada industri jasa dilakukan oleh Anzai, Douglas, & Bonner (2014) di Jepang dan Gilbody et al (2006) di London. Penelitian mengenai semangat kerja pada industri perusahaan manufaktur dan jasa terdapat juga di Indonesia, yang dilakukan oleh Wang & Shi (2007) di Medan, Hidayat (2018) di Samarinda, Ambarita (2015) di Pematang Siantar, Dunggio (2013) di Sulawesi Utara dan Masharyono (2015) di Kota Bandung

Permasalahan mengenai semangat kerja pegawai juga terjadi pada perusahaan Auto2000 cabang Pasteur Bandung. Hal ini selaras dengan pernyataan (Seligman, 2011) dalam (Tshiteem & Everest-Phillips, 2016) menekankan bahwa pegawai dengan semangat kerja yang rendah memilki motivasi yang buruk, jumlah absen yang tinggi, keinginan untuk *turnover* yang cukup tinggi, penurunan kinerja pegawai, serta menurunnya produktivitas pegawai yang mengakibatkan tujuan perusahaan tidak tercapai secara baik. Produktivitas menjadi suatu indikator krusial dalam menentukan tinggi rendahnya semangat kerja karena dianggap paling penting untuk mencapai tujuan perusahaan (S.Nitisemito, 2014). Berikut merupakan tingkat produktivitas ketercapaian target pegawai Auto2000 Pasteur Bandung tahun 2016-2018.

TABEL 1.1
TINGKAT PRODUKTIVITAS KETERCAPAIAN TARGET AUTO2000
PASTEUR BANDUNG TAHUN 2016-2018

Divisi		2016			2017			2018	
DIVISI	T	R	%	T	R	%	T	R	%
Stall GR	5,0	5,3	106	5,0	5,1	102	5,0	4,9	98
Stall EM	9,0	8,6	96	9,0	8,2	91	9,0	8,0	89
Mekanik GR	3,0	3,3	110	3,0	2,9	97	3,0	2,9	97
Mekanik EM	4,4	4,3	98	4,4	4,4	100	4,4	4,3	98
SA	9,4	9,8	104	9,4	9,8	104	9,4	9,8	104
THS	4,3	4,6	107	4,3	4,3	100	4,3	4,4	102

Sumber: Pengolahan Data Report Performance Bengkel Auto2000 Pasteur

Keterangan:

T : TargetR : Realisasi% : Persentase

GR: General Repair EM: Express Maintenance SA: Service Advisor THS: Total Home Services

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat beberapa aspek yang merupakan target utama yang krusial untuk menentukan produktif atau tidaknya Auto2000 Pasteur. Dapat terlihat ketercapaian target divisi menurun setiap tahunnya bahkan tidak mencapai target. Adapun divisi yang menurun paling drastis yaitu *Stall Express Maintenance* dengan persentase pencapaian 89%. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan bahwa ketidaktercapaian target dan penurunan produktivitas dapat disebabkan oleh beberapa teori dan faktor, salah satunya yaitu semangat kerja dari pegawai.

Adapun faktor lain yang menjadi indikator krusial dalam menentukan tinggi rendahnya semangat kerja pegawai yaitu tingkat absensi para pegawai, hal ini sesuai dengan teori dari S.Nitisemito (2014) yang mengemukakan bahwa semangat kerja ditentukan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tingkat absensi pegawai. Berikut merupakan tingkat absensi pegawai Auto2000 Pasteur Bandung tahun 2016-2018.

TABEL 1.2
TINGKAT ABSENSI PEGAWAI AUTO2000 PASTEUR BANDUNG
TAHUN 2016-2018

Tahun	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Rata-Rata Pegawai Tidak Masuk tiap Tahun	Persentase	
2016	247	17,93	7,26%	
2017	243	28,93	11,91%	
2018	261	39,08	14,97%	

Sumber: Pengolahan Data Bengkel Auto2000 Pasteur Bandung

Keterangan:

 $\leq 10\%$: Organisasi Sehat.

11–20% : Organisasi kurang sehat memerlukan beberapa penyesuaian minor.

21 –30%: Tidak sehat, masalah-masalah signifikan yang memerlukan perhatian

segera.

31 –40%: Situasi krisis, situasi serius yang memerlukan intervensi dan

perubahan kepemimpinan segera.

≥ 41% : Situasi kritis, memerlukan perubahan kepemimpinan untuk

menghindari kegagalan organisasi

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat setiap tahunnya pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung masih memliki pegawai yang absen. Pegawai absen dan terlambat semakin meningkat tiap tahunnya, dengan persentase absen terbesar yaitu tahun 2018 dengan persentase 14,97%. Sesuai dengan acuan yang diberikan oleh Auto2000 Cabang Pasteur Bandung yaitu jika tingkat absensi pegawai berada pada 11-20% maka dinyatakan organisasi kurang sehat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa hal salah satunya yaitu kurangnya semangat kerja pegawai yang selaras dengan teori yang telah dipaparkan yaitu semangat kerja ditentukan oleh beberapa indikator krusial salah satunya tingkat absensi pegawai.

Istilah semangat kerja sering dikaitkan dengan istilah-istilah lain seperti kepuasan, keterkaitan, komitmen, keterlibatan, minat, pemberdayaan dan antusiasme (Bowles and Cooper) dalam Flake (2015). Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan semangat kerja (Upadhyay & Gupta, 2012). Jika pegawai terlibat dalam keputusan yang meningkatkan otonomi dan kontrol terhadap karakteristik pekerjaan, pegawai akan menjadi lebih termotivasi, lebih berkomitmen dan lebih puas dengan pekerjaan mereka (Robbins & Judge, 2016). Hal tersebut juga memberikan manfaat lain, yaitu semangat kerja meningkat secara signifikan (Robbins & Judge, 2016). Pegawai yang memiliki perilaku negatif mengindikasikan ketidakpuasan dalam bekerja, hal tersebut membuat semangat kerja pegawai menjadi renda h (Armstrong, 2014). Hal ini didukung oleh banyaknya penelitian yang mengemukakan bahwa semangat kerja berbanding lurus dengan kepuasan yang mana jika tingkat kedua hal tersebut rendah akan mengakibatkan dampak negatif seperti seringnya absen, turnover, produktivitas dan kejenuhan (Ewton, 2007; Farber & Ascher, 1991) dalam (Upadhyay & Gupta, 2012; Bivona, 2002). Tingkat semangat kerja pegawai yang baik merupakan sikap mental individu ataupun kelompok yang memungkinkan pegawai untuk menyadari bahwa kepuasan maksimal bertepatan dengan pencapaian tujuan perusahaan (Nandhini et al., 2015). Berdasarkan hal tersebut kepuasan kerja dipilih sebagai solusi permasalahan semangat kerja karena memiliki dampak besar yang mempengaruhi tinggi atau rendahnya semangat kerja pegawai sesuai dengan teori dari para ahli maupun penelitian yang telah dilakukan.

Dikatakan bahwa semangat kerja berbanding lurus dengan kepuasan yang mana jika tingkat kedua hal tersebut rendah akan mengakibatkan dampak negatif yang dikemukakan oleh Ewton (2007) dan Farber & Ascher (1991) seperti

seringnya absen, *turnover*, produktivitas dan kejenuhan yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Upadhyay & Gupta, 2012; Bivona, 2002). Berikut merupakan Tabel 1.3 mengenai tingkat *turnover* pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung tahun 2015-2018.

TABEL 1.3 TINGKAT *TURNOVER* PEGAWAI AUTO2000 PASTEUR BANDUNG TAHUN 2015-2018

Tahun	Jumlah Pegawai Awal Tahun	Jumlah Pegawai Masuk	Jumlah Pegawai Keluar	Jumlah Pegawai Akhir Tahun	Turnover Rate
2015	100	7	7	100	0%
2016	100	2	4	98	2,02%
2017	98	6	9	95	3,10%
2018	95	9	15	90	6,45%

Sumber: Pengolahan data Auto2000 cabang Pasteur Bandung

Keterangan:

Persentase *turnover* dihitung menggunakan rumus LTO (*Labour Turnover*) menurut Dessler (2011:16).

$$Turnover\ Rate = \frac{\sum (Pegawai\ Keluar - Pegawai\ Masuk)}{\frac{1}{2}\sum (Pegawai\ Awal + Pegawai\ Akhir)}\ x\ 100\%$$

Turnover Rate 2015 =
$$\frac{\sum (7-7)}{\frac{1}{2}\sum (100+100)} x 100\% = \frac{0}{100} x 100\% = 0\%$$

Turnover Rate 2016 =
$$\frac{\sum (4-2)}{\frac{1}{2}\sum (100+98)} x 100\% = \frac{2}{99}x100\% = 2,02\%$$

Turnover Rate 2017 =
$$\frac{\sum(9-6)}{\frac{1}{2}\sum(98+95)} x 100\% = \frac{3}{96,5}x100\% = 3,10\%$$

Turnover Rate 2018 =
$$\frac{\sum (15-9)}{\frac{1}{2}\sum (95+90)} x 100\% = \frac{6}{92,5} x 100\% = 6,45\%$$

Berdasarkan pemamaparan Tabel 1.3, dapat terlihat berapa banyak pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung yang keluar (*turnover*) tiap tahunnya. Terlihat bahwa dalam 3 tahun terakhir banyaknya pegawai yang keluar meningkat secara signifikan. persentase pegawai keluar paling rendah ada pada tahun 2015 dengan jumlah 0% sedangkan persentase pegawai keluar paling tinggi ada pada tahun 2018 dengan jumlah 6,45%. Diprediksi hal ini dikarenakan oleh banyak faktor salah

satunya yaitu ketidakpuasan pegawai dalam bekerja yang akan mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan.

Auto2000 cabang Pasteur Bandung melakukan sebuah survey untuk mengukur hal apa saja yang menjadi hambatan bagi pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan agar pegawai merasa puas dan terciptanya organisasi yang sehat selaras dengan pernyataan dari Upadhyay & Gupta (2012) yang mengemukakan bahwa pegawai yang memiliki banyak hambatan akan merasa tidak puas dalam bekerja, kemudian mengakibatkan dampak negatif. Berikut merupakan tabel 1.4 mengenai hambatan kerja pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung.

TABEL 1.4 HAMBATAN KERJA PEGAWAI AUTO2000 PASTEUR BANDUNG

Level	Aspek Yang Membatasi	Persentase
Benefit	Kontrol	6 %
	Pengurangan biaya	
Feeling	Pengembangan cenderung berjalan sendiri-sendiri	
	Sifat menyalahkan	5 %
	Manipulasi	
	Persaingan internal	
Process	Birokrasi	2 %
	Kekuasaan	
Creativity	-	0 %
Cohesion	Fokus jangka pendek	1 %
	Kebingungan	1 %
Environment	-	0 %
Total		14 %

Sumber: Laporan Pengukuran *Organization Health Index* Auto2000 Pasteur

Keterangan:

< 10% : Organisasi Sehat.

11–20% : Organisasi kurang sehat memerlukan beberapa penyesuaian minor.

21 –30%: Tidak sehat, masalah-masalah signifikan yang memerlukan perhatian

31 –40%: Situasi krisis, situasi serius yang memerlukan intervensi dan

perubahan kepemimpinan segera.

> 41% : Situasi kritis, memerlukan perubahan kepemimpinan untuk menghindari kegagalan organisasi

Berdasarkan Tabel 1.4, Aspek Kreatifitas (Creativity) dan Lingkungan Kerja (Environment) tidak menjadi hambatan bagi pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan persentase 0% Aspek yang menjadi hambatan pegawai dengan persentase terbesar yaitu Manfaat / Keuntungan (Benefit) dengan persentase 6%, Perasaan Pegawai (Feeling) dengan persentase 5%, Proses Kerja (Process) dengan persentase 2% dan Kebersamaan (*Cohesion*) dengan persentase 1%. Total persentase hambatan pegawai Auto2000 Pasteur Bandung mencapai 14% yang berarti organisasi kurang sehat dan memerlukan beberapa penyesuaian minor. Hal ini selaras dengan ungkapan Schermerhorn (2014) bahwa kepuasan seorang pegawai dapat ditentukan oleh 5 aspek yaitu *the work it self* (tanggung jawab, minat, pertumbuhan kerja), *quality of supervision* (dukungan sosial dan bantuan teknis), *relationships with co-workers* (jalinan harmoni dan rasa hormat), *promotion* (kesempatan untuk kemajuan lebih lanjut, dan *pay* (kecukupan pembayaran yang dirasakan). Beberapa aspek tersebut selaras dengan hal yang menjadi hambatan pegawai Auto2000 Pasteur Bandung dalam bekerja. Hal ini berarti disebabkan oleh ketidakpuasan pegawai yang akan berdampak signifikan pada banyak faktor, salah satunya yaitu semangat kerja pegawai.

Tinggi rendahnya kepuasan seorang pegawai dalam pekerjaannya dapat berubah ubah berdasarkan karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan karakteristik individu (Ting, 1997) dalam Firman (2011). Hackman dan Oldham (1974) menjelaskan bahwa tiga keadaan psikis karakteristik pekerjaan yaitu pengalaman keberartian pekerjaan, pengalaman akan tanggung jawab dan pengetahuan akan hasil, akan sangat berdampak pada kualitas kinerja dan kepuasan kerja pegawai (Armstrong, 2014). Banyak bukti yang mendukung bahwa adanya karakteristik pekerjaan ini menghasilkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja yang lebih tinggi (Robbins & Judge, 2016)

Karakteristik pekerjaan sering dikaitkan dengan motivasi, kepuasan, dan kinerja pegawai (Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2016). Sebuah literatur mengenai karakteristik pekerjaan mengatakan bahwa suatu karakteristik pekerjaan tidak dapat dianggap mencapai tujuan perusahaan bilamana tidak menghasilkan suatu kepuasan bagi pegawai (Spector & Jex, 1991) dalam (Judge, Bono, & Locke, 2000). Seorang pegawai yang memiliki karakteristik pekerjaan yang baik cenderung menganggap suatu pekerjaan merupakan hal yang penting, berharga dan bermanfaat (Hsu & Liao, 2016). Dikarenakan suatu persepsi karakteristik pekerjaan dianggap paling berkorelasi dengan kepuasan kerja karena memiliki pengukuran yang objektif (Klik, Jenkins & Gupta, 1986) dalam Judge et al. (2000).

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan mengenai adanya pengaruh yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja pegawai, peneliti melakukan pra penelitian pada objek yang akan diteliti dengan cara pengambilan data dan wawancara. Dari hasil pengambilan data didapatkan hasil pengolahan data berupa ketercapaian target pegawai, tingkat turnover pegawai, dan hambatan kerja pegawai. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2018 dengan ibu Lisma Siti A dari Sales Departement dan ibu Detty Septianingrum dari Customer Relation Coordinator didapatkan informasi bahwa pegawai dalam suatu departemen tidak hanya memiliki satu keterampilan, pegawai dituntut memiliki beragam keterampilan untuk memenuhi tugas yang diberikan. Contohnya dalam sales departement, pegawai dituntut tidak hanya memliki kemampuan merencanakan strategi penjualan, tetapi memiliki kemampuan lain salah satunya komunikasi yang baik agar memudahkan pekerjaan itu sendiri. Pegawai juga dituntut mengetahui tugas jangka panjang dan pentingnya manfaat suatu tugas yang dilakukan. Hal ini selaras dengan pengembangan teori dari Hackman dan Oldhamn oleh Veithzal Rivai (2015) yang mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan dibentuk dari 5 dimensi yaitu Skill variety, Task identity, Task significance, Autonomy, Feedback.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, dapat dikatakan bahwa studi dari semangat kerja pada awalnya mengacu kepada keinginan masyarakat suatu bangsa dalam bertempur untuk memenangi peperangan, kemudian konstruk tersebut dipakai dalam bidang perusahaan untuk meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan dan menjadikan semangat kerja sebagai kunci strategi baru dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Suatu organisasi yang memiliki pegawai dengan semangat kerja rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Tinggi rendahnya semangat kerja pegawai dapat dilihat dari berbagai macam hal yaitu tingkat produktivitas pegawai, tingkat absensi, tingkat keluar masuk pegawai dan kegelisahan yang dirasakan oleh pegawai. Hal tersebut terjadi pada pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung dilihat dari tingkat produktivitas ketercapaian target pegawai tahun 2016 – 2018 yang menunjukan bahwa

ketercapaian target seluruh divisi menurun setiap tahunnya bahkan tidak mencapai target. Adapun tingkat absensi pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung tahun 2016 – 2018 menunjukan bahwa pegawai absen dan terlambat semakin meningkat tiap tahunnya, dengan persentase absen terbesar yaitu tahun 2018 (14,97%). Sesuai dengan acuan yang diberikan oleh Auto2000 Cabang Pasteur Bandung yaitu jika tingkat absensi pegawai berada pada 10-20% maka dinyatakan organisasi kurang sehat. Hal ini diprediksi dapat terjadi karena kurangnya semangat kerja pegawai sesuai dengan teori yang telah dipaparkan.

Banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja pegawai yaitu kepuasan, keterkaitan, komitmen, keterlibatan, minat, pemberdayaan dan antusiasme. Salah satu faktor yang krusial dalam menentukan tinggi rendahnya semangat kerja adalah kepuasan kerja. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan semangat kerja, yang mana jika tingkat kedua hal tersebut rendah akan mengakibatkan dampak negatif seperti *turnover*. Hal tersebut terjadi pada pegawai Auto2000 cabang Pasteur Bandung yang menunjukan tingkat *turnover* pegawai pada tahun 2015 – 2016, dalam 3 tahun terakhir banyaknya pegawai yang keluar meningkat cukup drastis. persentase pegawai keluar paling rendah ada pada tahun 2015 dengan jumlah 0% sedangkan persentase pegawai keluar paling tinggi ada pada tahun 2018 dengan jumlah 6,45%. Diprediksi hal ini dikarenakan oleh ketidakpuasan pegawai dalam bekerja sesuai dengan teori yang telah dipaparkan.

Kepuasan kerja pegawai dapat ditingkatkan oleh berbagai macam faktor, salah satunya yaitu karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan sering dikaitkan dengan pengaruhnya terhadap kepuasan. Karakteristik pekerjaan tidak dapat dianggap mencapai tujuan perusahaan bilamana tidak menghasilkan suatu kepuasan bagi pegawai. Suatu pekerjaan yang baik harus memiliki karakteristik berupa keberagaman keterampilan, identitas tugas, keberartian tugas, ontomi pegawai, dan umpan balik agar memudahkan penyelesaian pekerjaan. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2018 dengan ibu Lisma Siti A dari *Sales Departement* dan ibu Detty Septianingrum dari *Customer Relation Coordinator* didapatkan informasi bahwa pegawai dalam suatu departemen tidak hanya memiliki satu keterampilan, pegawai dituntut memiliki beragam keterampilan untuk memenuhi tugas yang diberikan. Pegawai juga dituntut mengetahui tugas jangka

10

panjang dan pentingnya manfaat suatu tugas yang dilakukan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan berdampak pada semangat kerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, semangat kerja yang rendah dapat ditingkatkan oleh pegawai yang merasa puas dalam melakukan pekerjaannya. Dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang dibutuhkan, menjaga pegawai untuk tetap merasa puas dapat dilakukan salah satunya dengan cara memperbaiki karaktreristik pekerjaan. Maka peneliti mengidentifikasi masalah ke dalam tema sentral sebagai berikut.

Semangat kerja menjadi salah satu masalah utama dalam kesuksesan suatu perusahaan. Pegawai dengan semangat kerja yang rendah memiliki motivasi yang buruk, jumlah absen yang tinggi, keinginan untuk berhenti yang cukup tinggi, dan penurunan produktivitas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan perlu memperbaiki karakteristik pekerjaan agar pegawai merasa puas dalam bekerja dan kemudian terciptanya semangat kerja pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut.

- 1. Bagaimana gambaran karakteristik pekerjaan pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- 2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- Bagaimana tingkat semangat kerja pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- 4. Adakah pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja pegawai Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- Adakah pengaruh kepuasan pegawai terhadap semangat kerja di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian yang akan diperoleh adalah sebagai berikut.

 Untuk mengetahui gambaran karakteristik pekerjaan pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- Untuk mengetahui tingkat semangat kerja pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- 4. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja pegawai Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.
- 5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pegawai terhadap semangat kerja pegawai Auto2000 Cabang Pasteur Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap semangat kerja pegawai di Auto2000 Cabang Pasteur Bandung. Memiliki kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat merngembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yakni menggunakan pendeketan dalam karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap semangat kerja sehingga dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan teori manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan evaluasi perusahaan dalam meningkatkan semangat kerja pegawai dengan cara meningkatkan kepuasan pegawai dan karakteristik pekerjaan yang baik.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapakan dapat menjadi tolak ukur serta informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai sumber daya manusia khususnya manajer suatu perusahaan jasa ataupun manufaktur.