

**PENGARUH MOTIVASI DUA FAKTOR, KEPUASAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE CABANG PTC PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

SURYANA

NPM. 21 01 11 00 11

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Suryana
Nomor Pokok/NIM : 2101110011
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Dua Faktor, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Matahari Department Store Cabang PTC Palembang

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 02/03/26 Pembimbing I :


Firdaus Sianipar, SE. MM
NIDN : 0203066401

Tanggal 02/03/26 Pembimbing II :


Dian Septianti, SE. MM
NIDN : 0206098501

Mengetahui,

Dekan,

Tanggal 02 Maret 2026




Dr. Hl. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 02 Maret 2026


Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

003 /PS/DFEB/ 26

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suryana
Nomor Pokok/NIM : 2101110011
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Dua Faktor, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Matahari Department Store Cabang PTC Palembang

Penguji Skripsi:

Tanggal 02/03/26 Ketua Penguji :


Firdaus Sianipar, SE. MM
NIDN : 0203066401

Tanggal 02/03/26 Penguji I :


Dian Septianti, SE. MM
NIDN : 0206098501

Tanggal 02/03/26 Penguji II :


Syahyuni, SE. MM
NIDN : 0226106101

Mengesahkan,

Dekan,

Tanggal 02 Maret 2026



Dr. Hj. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 02 Maret 2026



Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

03/PS/DFEB/26

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan

Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan

Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Hatiku tenang kerena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan “seandainya”, tapi katakanlah “Qodarullah” karna semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karena Allah itu maha baik ”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Jangan ubah dirimu hanya karna ingin membuat orang menyukaimu, tapi sukseskanlah dirimu sehingga orang dengan sendirinya menghampirimu”

Skripsi kupersembahkan kepada:

Dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

∞ **Allah SWT**, yang telah memberikan Rahmat, kemudahan, kekuatan, jalan dan hidayahNya sehingga mampu melalui setiap proses hingga ketitik ini dengan tabah dan penuh rasa syukur.

∞ **Mamak**, terima kasih atas cinta kasihmu telah membesarkanku selama ini, walaupun anakmu ini tidak bisa lagi melihatmu, merasakan lagi kasih sayang darimu, merasakan lagi pelukan hangatmu, karena do'amu lah yang dahulu engkau panjatkan yang mengiringiku sampai ketitik sekarang ini.

∞ **Dosen**, terima kasih yang tak terhingga kepada yang terkhusus dosen pembimbingku atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang diberikan sepanjang proses penulisan skripsi ini.

∞ **Teman dan sahabat seperjuangan**, terima kasih atas do'a, dorongan dan kerjasamanya selama masa-masa sulit, terima kasih juga kepada sahabat kecilku yang selalu memberi support.

∞ **Seragam Merahku**, dimata orang lain mungkin biasa saja, tapi bagiku memberi penghidupan dan menjadi saksi bisu atas perjuangan dari awal hingga sampai titik ini. Terima kasih telah menjadi bagian cerita perjalananku.

∞ **Almamaterku**, tempat di mana aku bertumbuh, belajar, dan menempa diri menjadi pribadi yang lebih maju, semoga aku dapat membawa nama baikmu ke jenjang yang lebih maju dan sukses.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.

Dengan diiringi rasa syukur yang tiada hentinya kepada Allah SWT, maka dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Yolanda Veybitha SE., M.Si. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
5. Ibu Dr. Irayani SE.,M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
6. Bapak Firdaus Sianipar, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

7. Ibu Dian Septianti, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
8. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan bagi Penulis.
10. Kedua orang tua saya tercinta bapak Dasyim Asnan dan almarhumah ibu saya Saenah, terima kasih atas do'anya sehingga bisa sampai di titik sekarang ini. Sahabat kecil saya Guntur Saputra, terima kasih atas bantuan, support, motivasi semangatnya selama ini.
11. Almamater Universitas Tridianti yang sudah menjadi tempat menuntut ilmu dan banyak memberikan pelajaran untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Januari 2026

Suryana

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Suryana
Nomor Pokok : 2101110011
Angkatan : 2021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI DUA FAKTOR, KEPUASAN
KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT MATAHARI DEPARTMENT
STORE CABANG PTC PALEMBANG

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk peniruan yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, Januari 2026


Suryana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kinerja Karyawan.....	10
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	10
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.....	11
2.1.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	12
2.2 Motivasi Dua Faktor	14
2.2.1 Pengertian Motivasi Dua Faktor	14
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi motivasi dua faktor	16
2.2.3 Dimensi dan Indikator Motivasi Dua Faktor	16
2.3 Kepuasan Kerja	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	18

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	21
2.4 Disiplin Kerja	23
2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja	23
2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja.....	24
2.4.3 Dimensi dan Indikator Disiplin	25
2.5 Penelitian Yang Relevan.....	27
2.6 Kerangka Berfikir.....	29
2.7 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	32
3.1.1 Tempat Penelitian.....	32
3.1.2 Waktu Penelitian	32
Tahap Penggandaan	32
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1 Sumber Data	33
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Teknik Sampling	36
3.4 Rancangan Penelitian	37
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1 Defenisi Operasional	37
3.6 Instrumen Penelitian.....	41

3.7 Uji Instrumen.....	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.3 Koefisien Korelasi (r)	45
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.9 Uji Hipotesis	46
3.9.1 Uji Simultan (Uji F).....	46
3.9.2 Uji Parsial (Uji t)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat	49
4.1.2 Visi dan Misi	50
4.1.3 Struktur Organisasi	50
4.1.4 Karakter Responden.....	59
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	62
4.1.9 Uji Instrumen	64
4.1.9.1 Uji Validitas	64
4.1.9.2 Uji Reliabilitas	68
4.1.10 Uji Asumsi Klasik.....	69

4.1.10.1 Uji Normalitas.....	69
4.1.10.2 Uji Heteroskedastisitas	70
4.1.10.3 Uji Multikolonearitas	71
4.1.11 Teknik Analisis Data.....	73
4.1.11.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.1.11.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)	74
4.1.11.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.1.12 Uji Hipotesis	76
4.1.12.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	76
4.1.12.2 Uji Parsial (Uji t).....	77
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 Pengaruh Motivasi Dua Faktor, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	79
4.2.2 Pengaruh Motivasi Dua Faktor Terhadap Kinerja Karyawan.....	80
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	81
4.2.4 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	82
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia Karyawan	61
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Divisi Responden	63
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Motivasi Dua Faktor (X_1)	64
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X_2).....	65
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X_3).....	66
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)	67
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.13. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r)	75
Tabel 4.14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	76
Tabel 4.15. Hasil Signifikansi Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Parsial).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Matahari PTC Palembang	52
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas	71

ABSTRAK

SURYANA, Pengaruh Motivasi Dua Faktor, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Matahari Department Store cabang PTC Palembang.

Kinerja karyawan adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan ritel karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan dan pencapaian target penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dua faktor, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Matahari Department Store cabang PTC Palembang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Matahari PTC Palembang dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel motivasi dua faktor tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,283 > 0,05$. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$. Variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,784 ini berarti berkontribusi variabel independent mempengaruhi variabel dependen (kinerja karyawan) sebesar 78,4% sedangkan sisa nya sebesar 21,6% dipengaruhi variabel lain diluar model.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi dua faktor, kepuasan kerja, dan disiplin kerja secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan.

Kata Kunci: Motivasi dua faktor, kepuasan kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

SURYANA, The Effect of Two-Factor Motivation, Job Satisfaction, and Work Discipline on Employee Performance at PT Matahari Department Store, PTC Palembang Branch.

Employee performance is a key factor in the success of retail companies as it is directly related to service quality and the achievement of sales targets. This study aims to determine the effect of two-factor motivation, job satisfaction, and work discipline on employee performance at PT Matahari Department Store, PTC Palembang Branch. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data were obtained through the distribution of questionnaires to employees of Matahari PTC Palembang and analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that partially, the two-factor motivation variable does not have a significant effect on employee performance with a significance value of $0.283 > 0.05$. Job satisfaction has a significant effect on employee performance with a significance value of $0.038 < 0.05$. Meanwhile, work discipline has a significant effect on employee performance with a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, all three variables have a significant effect on employee performance with a significance value of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R Square value of 0.784 indicates that the independent variables contribute 78.4% to the dependent variable (employee performance), while the remaining 21.6% is influenced by other variables outside the model. Thus, it can be concluded that two-factor motivation, job satisfaction, and work discipline jointly affect employee performance.

Keywords: Two-factor motivation, job satisfaction, work discipline, employee performance.

RIWAYAT HIDUP

SURYANA, lahir di kota Palembang pada tanggal 10 April 1998, dari pasangan bapak Dasyim Asnan dan ibu Saenah, saya merupakan anak ke 4 dari 5 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 99 Palembang. Sekolah menengah pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP Negeri 16 Palembang, kemudian sekolah menengah atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMK Setia Darma Palembang, dan selanjutnya pada tahun 2021, mulai berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Hasibuan (2020:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Definisi ini menegaskan bahwa efektivitas MSDM tidak hanya diukur dari kemampuan administratif, tetapi dari bagaimana organisasi mampu mengarahkan potensi manusia sebagai aset strategis yang bernilai tinggi. Dalam konteks persaingan global, kualitas pengelolaan SDM menjadi faktor pembeda yang menentukan daya saing dan keberlanjutan organisasi. Oleh karena itu, MSDM berperan dalam menciptakan keseimbangan antara kebutuhan individu dan tujuan perusahaan melalui pengelolaan motivasi, kepuasan, dan disiplin kerja yang selaras dengan budaya organisasi.

Selain itu, menurut Mangkunegara (2022:4), MSDM merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi tersebut menunjukkan bahwa MSDM tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada strategi pengembangan manusia agar dapat bekerja secara produktif dan berkomitmen tinggi. Penerapan fungsi-fungsi MSDM yang efektif menuntut adanya perhatian terhadap faktor psikologis dan perilaku kerja, seperti motivasi,

kepuasan kerja, dan disiplin kerja, yang semuanya berpengaruh langsung terhadap kinerja individu maupun organisasi. Ketika sistem MSDM gagal mengakomodasi kebutuhan karyawan, maka muncul potensi rendahnya keterlibatan (*engagement*), tingginya turnover, dan menurunnya produktivitas. Peran MSDM yang strategis diperlukan untuk menciptakan keseimbangan antara tuntutan organisasi dan kesejahteraan karyawan.

Mangkunegara (2022:67), kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan perannya di organisasi dan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kesempatan kerja yang diberikan oleh perusahaan. Mangkunegara juga menegaskan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh motivasi kerja dan kedisiplinan yang bersumber dari pengelolaan sumber daya manusia yang efektif.

Dalam konteks industri ritel, peran MSDM menjadi semakin penting karena sektor ini sangat bergantung pada karyawan frontline seperti kasir, pramuniaga, SPB/ SPG yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan membentuk citra perusahaan. Berdasarkan laporan (BPS), dalam publikasi Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2023, sektor perdagangan besar dan eceran merupakan salah satu penyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia dengan kontribusi sebesar 18,99% terhadap total penduduk bekerja nasional. Artinya, hampir satu dari lima pekerja di Indonesia bekerja di sektor perdagangan dan ritel.

Besarnya proporsi ini menegaskan bahwa sektor ritel merupakan sektor padat karya yang membutuhkan pengelolaan SDM yang efektif, terutama dalam menjaga kualitas layanan, konsistensi kinerja, dan loyalitas pelanggan. Dalam praktiknya, pengelolaan SDM di sektor ini harus adaptif terhadap perubahan tren pasar, tekanan kompetitif, dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi. tantangan manajemen SDM juga muncul pada tingkat global (2023).

Menurut laporan Gallup (2023), *Global Workplace Report* hanya sekitar 21% karyawan di seluruh dunia yang benar-benar terlibat aktif dalam pekerjaannya. Rendahnya tingkat keterlibatan tersebut menandakan bahwa sebagian besar karyawan bekerja tanpa motivasi yang kuat, yang berdampak pada rendahnya produktivitas dan komitmen terhadap organisasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih banyak organisasi, termasuk perusahaan ritel, yang belum mampu menerapkan strategi MSDM berbasis motivasi dan kepuasan kerja secara efektif. Selain itu, meningkatnya kompleksitas pekerjaan dan tekanan target di sektor ritel sering kali menurunkan kualitas hubungan kerja antara manajemen dan karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan SDM yang tepat bukan hanya menjadi tanggung jawab administratif, melainkan fungsi strategis yang menentukan keberhasilan jangka panjang organisasi. PT Matahari Department Store Cabang PTC Palembang merupakan contoh nyata dari perusahaan ritel yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Kinerja karyawan yang tinggi berhubungan langsung dengan mutu pelayanan pelanggan, efisiensi operasional, serta pencapaian target penjualan. Jika motivasi,

kepuasan, dan disiplin kerja tidak dikelola secara optimal, maka akan timbul permasalahan seperti penurunan produktivitas, peningkatan absensi, hingga turnover karyawan.

PT Matahari Department Store, sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia mengoperasikan lebih dari 140 gerai di berbagai wilayah seluruh Indonesia, termasuk cabang Palembang Trade Center (PTC) yang menempati lokasi strategis kota Palembang, Sumatera Selatan. Keberadaan cabang ini menjadi salah satu motor penggerak aktivitas ritel di Palembang dengan intensitas operasional yang tinggi. Department Store yang terdiri dari 2 lantai, yang dimana lantai 1 menyediakan perlengkapan pakaian anak, pakaian wanita dewasa, kosmetik, aksesoris, dan sepatu, sedangkan lantai 2 menyediakan perlengkapan pakaian pria dewasa, aksesoris, sepatu yang berkualitas dan fashionable terjangkau bagi kalangan Indonesia. PT Matahari Department Store Cabang PTC memiliki 200 karyawan dan masing-masing karyawan mempunyai tanggung jawab dan kewajibannya masing-masing. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama terkait motivasi kerja, sistem kompensasi, dan kedisiplinan karyawan.

Berdasarkan laporan HRD internal, beberapa karyawan mengeluhkan sistem promosi jabatan yang dianggap sulit di dapat karena harus memiliki ijazah S1 serta beban kerja yang tinggi tanpa diimbangi penghargaan yang memadai. Hal tersebut menyebabkan penurunan semangat kerja dan loyalitas sebagian karyawan, terutama di lini operasional seperti kasir dan staf penjualan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan, ditemukan beberapa

permasalahan nyata seperti meningkatnya keterlambatan karyawan, lupa absen, serta pelanggaran terhadap standar operasional prosedur (SOP) toko.

HRD internal mencatat peningkatan kasus keterlambatan hingga sekitar 12% selama kuartal kedua tahun 2024 dibandingkan periode sebelumnya. Selain itu, target penjualan bulanan beberapa divisi mengalami penurunan sebesar 8–10%, yang mengindikasikan adanya penurunan motivasi kerja. Fenomena ini juga diperkuat dengan meningkatnya keluhan pelanggan terkait kecepatan pelayanan dan sikap karyawan di lapangan. Dalam konteks ritel, kinerja karyawan *frontline* sangat menentukan kepuasan pelanggan dan pencapaian target penjualan. Oleh karena itu, permasalahan kedisiplinan dan motivasi di PT Matahari PTC Palembang perlu ditangani secara sistematis untuk menjaga stabilitas operasional.

Berdasarkan teori Motivasi Dua Faktor yang dikemukakan oleh Herzberg dalam Mahardika (2021), motivasi kerja dibentuk oleh dua kelompok faktor utama, yaitu *motivator factors* yang meliputi pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, serta *hygiene factors* yang mencakup kompensasi, hubungan kerja, dan kondisi kerja. Ketidakseimbangan antara kedua faktor tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan kerja, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan, dalam konteks PT Matahari PTC Palembang, diduga terdapat beberapa karyawan mengungkapkan bahwa insentif yang diterima belum sepenuhnya sebanding dengan beban kerja dan tuntutan target yang tinggi. Di sisi lain, kurangnya penghargaan dan pengakuan dari atasan terhadap prestasi individu ketika

mencapai target penjualan baik member MR atau Shop & Talk juga menurunkan motivasi intrinsik. Fenomena ini memperkuat pandangan Herzberg bahwa penghargaan nonmateri, seperti pengakuan dan tanggung jawab, memiliki pengaruh besar terhadap semangat kerja. Oleh karena itu, manajemen perlu menyeimbangkan antara faktor pemeliharaan dan pendorong motivasi agar tercipta lingkungan kerja yang produktif dan memuaskan.

Berdasarkan teori *Goal Setting* yang dikembangkan oleh Locke dalam Robbins & Judge (2022), kepuasan kerja dan kinerja individu akan meningkat apabila tujuan kerja yang ditetapkan bersifat spesifik, menantang, realistis, dan disertai umpan balik yang jelas. Dalam praktiknya, karyawan PT Matahari PTC Palembang diduga sering kali menghadapi ketidaksesuaian antara target perusahaan dan kemampuan sumber daya yang tersedia. Misalnya, beberapa karyawan merasa beban target penjualan terlalu tinggi dibandingkan kondisi customer yang menurun, terutama pada hari weekday. Ketika tujuan yang diberikan dianggap tidak realistis atau tidak didukung dengan pelatihan dan insentif yang memadai, karyawan cenderung mengalami penurunan motivasi dan kepuasan kerja. Hal ini sesuai bahwa motivasi intrinsik akan tumbuh apabila individu merasa tujuan yang diberikan dapat dicapai melalui usaha yang sepadan. Dengan demikian, penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa sistem penetapan target kinerja sejalan dengan kapasitas dan kondisi nyata di lapangan.

Hasibuan (2020:193), menjelaskan bahwa disiplin kerja merupakan bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang tinggi menjadi indikator penting

bagi stabilitas organisasi karena menunjukkan adanya tanggung jawab dan rasa memiliki terhadap pekerjaan.

Dalam konteks PT Matahari PTC Palembang, kedisiplinan karyawan diduga masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian manajerial. Beberapa karyawan baru cenderung belum sepenuhnya memahami pentingnya kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, tata tertib internal, dan masih ditemukan karyawan yang datang tidak tepat waktu dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kurangnya pengawasan langsung dan kesadaran karyawan turut memperburuk situasi ini. Jika dibiarkan, rendahnya disiplin akan berdampak pada kinerja karyawan, menurunkan efisiensi layanan kepada pelanggan, serta meningkatkan beban kerja bagi karyawan lain. Oleh karena itu, penerapan kebijakan disiplin yang bersifat edukatif dan konsisten sangat dibutuhkan untuk membentuk budaya kerja yang produktif, tertib, dan profesional di lingkungan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian **“Pengaruh Motivasi Dua Faktor, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Matahari Department Store Cabang PTC Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut;

1. Apakah motivasi dua faktor, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?
2. Apakah motivasi dua faktor berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dua faktor, kepuasan kerja, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dua faktor secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Department Store Cabang PTC Palembang?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka manfaat penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini dapat pengetahuan di bidang sumber daya manusia sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh untuk diterapkan di dunia kerja sekarang dan yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi dalam menyusun strategi peningkatan kinerja karyawan melalui perbaikan sistem motivasi dan penegakan sistem kerja yang efektif.

3. Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's handbook of performance management: Evidence-based guidance for effective practice* (7th ed.). Kogan Page. <https://www.koganpage.com/hr-learning-development/armstrong-s-handbook-of-performance-management-9781398603028>, diakses pada tanggal 15 Oktober 2025 11:25
- Ayudia, M., Hidayat, D. R., & Setiawan, R. (2020). Analisis perbedaan motivasi kerja perawat berdasarkan teori dua faktor Herzberg. *Jurnal Administrasi dan Kesehatan*, 12(1), 55–64.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik ketenagakerjaan Indonesia 2023*. Badan Pusat Statistik (BPS). <https://www.bps.go.id/publication.html?t=Statistik%20Ketenagakerjaan>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2025 15:35
- Gallup. (2023). *State of the global workplace 2023 report*. Gallup Press. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2025 16:30
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Janna, A., & Herianto, H. (2021). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 9(3), 120–130.
- Mahardika, A. (2021). Analisis penerapan teori dua faktor Herzberg terhadap motivasi kerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia (JMBI)*, 8(3), 112–125.
- Mahardika, A. (2021). Aplikasi teori dua faktor Herzberg terhadap kepuasan kerja karyawan di era digital. *Jurnal Ilmu Manajemen Modern (JIMM)*, 4(1), 1–10.
- Mangkunegara, A. P. (2022). *Evaluasi kinerja dan produktivitas sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2020). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications.

- Purba, S., & Rangkuti, D. (2022). Pengaruh teori motivasi dua faktor terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Bisnis (JAMBIS)*, 9(1), 33–42.
- Putri, D. A., & Rahmawati, R. (2022). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan perdagangan di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern (JEBM)*, 9(1), 77–89. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jebm/article/view/39514>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2025 10:20
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2021). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Edisi ke-4). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-4). Bandung: Alfabeta.
- Tamtomo, H., Suryani, A. I., Arniwita, A., & Melinia, T. (2024). Pengaruh motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Tiga Daya Energi Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen (JDM)*, 6(1), 55–68. <https://jurnal.umjambi.ac.id>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2025 11:40
- Wedadjati, R. S., & Helmi, S. (2022). *Evaluasi Kepuasan Karyawan Berbasis Herzberg's Two Factors Motivation Theory pada PT PLN Punagaya di Gowa, Sulawesi Selatan*. MBIA, 21(3), 246–262.
- Yuniarti, D., & Sari, A. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Aktual (JMBA)*, 7(2), 89–101.