

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang modern ini, persaingan bisnis dalam dunia kuliner semakin ketat dan meningkat yang ditandai dengan banyaknya pembisnis yang terjun di dunia kuliner. Menurut Trisya Muliati persaingan tersebut disebabkan karena saat ini kuliner menjadi bisnis yang sangat menjanjikan.<sup>1</sup> Perkembangan rumah makan, toko makanan, bahkan sebuah toko yang menjual produk khas yang dimiliki suatu daerah telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi persaingan bisnis menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai sebuah strategi yang tepat dalam mengembangkan suatu usahanya sehingga dikenal oleh masyarakat luas dari berbagai daerah. Agar pebisnis dapat bersaing dalam dunia bisnis berskala besar haruslah melakukan sebuah Tindakan yang cepat dan tepat untuk bertindak sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan tersebut dilakukan dengan menampilkan produk yang dibutuhkan oleh setiap konsumen dan memenuhi selera

---

<sup>1</sup> Trisya Muliati. dkk, *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai*, (Jurnal Al-Hisbah, Vol.1, No.2), 2.

konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah, serta pelayanan yang baik yang ditunjukkan. Dengan demikian hal ini sangat berpengaruh dalam sebuah bisnis yang bergerak dalam bidang kuliner.<sup>2</sup>

. Ada banyak hal yang akan dilakukan pebisnis kuliner untuk menjadikan bisnisnya menjadi berkembang dan tentunya dikenal oleh masyarakat luas dan bahkan masyarakat dari kota atau daerah lain. Salah satu yang dapat dilakukan pemilik bisnis adalah dengan memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen. Pada bisnis yang bergerak dibidang penjualan produk makanan yang berskala besar, sumber daya insani merupakan salah satu faktor penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan yaitu menghasilkan laba maksimum untuk jangka panjang. Sumber daya insani yang berkualitas sangat berperan dalam menjalankan kegiatan operasional sebuah bisnis, mendayagunakan sumber daya lain dalam perusahaan, dan dapat menjalankan strategi bisnis secara optimal. Bagi suatu perusahaan secara keseluruhan sumber daya insani merupakan kekayaan yang sangat berharga. Mempunyai sumber daya insani yang professional tentu akan sangat menguntungkan bagi sebuah perusahaan karena dengan adanya hal tersebut merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung bagi sebuah perusahaan dalam mengembangkan suatu usahanya serta mencapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan suatu

---

<sup>2</sup> Trisyia Muliati. dkk, *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai*, (Jurnal Al-Hisbah, Vol.1, No.2), 3.

perusahaan<sup>3</sup>. Sumber daya insani yang berkualitas tentu memiliki kinerja yang baik dalam menjalani tugas dan tanggung jawab pada saat melakukan pekerjaan.

Kinerja merupakan suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sumber daya insani salah satunya adalah motivasi kerja dimana merupakan sebuah dorongan dari dalam atau luar diri yang dapat merangsang seorang sumber daya insani melakukan pekerjaan dengan baik. Kinerja dapat diartikan prestasi kerja atau pelaksanaan kerja hasil untuk sebuah pekerjaan yang dilakukan. Hal yang dapat mempengaruhi seorang sumber daya insani dapat melakukan pekerjaan yang baik adalah adanya sebuah motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan. Jika seseorang memiliki dorongan yang kuat dari dalam atau luar dirinya, maka seseorang akan terangsang untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik Indikator yang dapat mempengaruhi sebuah motivasi kerja adalah<sup>4</sup> 1).Pekerjaan itu sendiri yaitu seorang karyawan lebih menyukai sebuah pekerjaan yang dapat

---

<sup>3</sup> Putri Dwi, *Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Dikantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019), 1

<sup>4</sup> Atty Tri dan Darra Gusti, *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*, (Banyumas: CV Pena Persada, 2021), 44

memberikan peluang kepada mereka dalam menggunakan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki; 2) mutu pengawasan yaitu karyawan cenderung akan puas dengan manajer pengelola yang lebih bijaksana, memperhatikan kemajuan kinerja karyawan, perkembangan dan prestasi dari seorang karyawan; 3) adalah kebutuhan penghargaan yaitu pada tahap ini seseorang ingin menunjukkan kemampuan atau prestasi yang dimiliki, dan prestasi yang dimiliki tersebut selanjutnya juga diinginkan oleh orang lain dan menghargai atas prestasi yang diperoleh tersebut; dan 4) adalah kebutuhan aktualisasi diri yaitu untuk menggunakan prestasi yang dimiliki dan menunjukkan dalam bentuk pengembangan dirinya. Motivasi kerja yang baik tentu akan menghasilkan hasil pekerjaan yang baik dan tentu akan tercipta sebuah kepuasan terhadap konsumen.

Teori tentang motivasi kerja terhadap kinerja karyawan juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian oleh Muhammad Zein bahwa motivasi merupakan mewujudkan konsep yang ada pada dirinya, yaitu bagaimana hidup ini dapat dijalani dalam suatu cara yang sesuai dengan peranan dan fungsi sehingga dapat menggambarkan penghargaan individu atas kemampuannya.<sup>5</sup> Menurut Dyta Anastacia bahwa motivasi yang berarti sebuah dorongan atau daya penggerak yang hanya diberikan

---

<sup>5</sup>Muhammad Zein, *Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar*, Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.

kepada manusia, khususnya kepada para pegawai atau bawahan.<sup>6</sup> Kemudian menurut Riska bahwa motivasi mampu menjadikan karyawan lebih bisa menggeluti pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya agar tetap loyal terhadap perusahaan atau organisasi.<sup>7</sup> Anugrah Khaeriyah mengungkapkan bahwa faktor yang menyebabkan motivasi kerja adalah faktor intern yang berasal dari diri karyawan meliputi pemenuhan kebutuhan hidup dan kemampuan yang dimiliki dan ekstern adalah hubungan dari luar diri karyawan. Dengan adanya motivasi kerja karyawan dapat lebih semangat dalam melakukan pekerjaan dan menjadikan karyawan lebih produktif.<sup>8</sup> Yang terakhir adalah penelitian Roudhotul Jannah yang mengungkapkan bahwa motivasi merupakan pendorong yang menyebabkan seseorang karyawan menjadi lupa akan rasa letih, Lelah, jenuh saat bekerja sehingga dapat menjadikan karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan maksimal.<sup>9</sup>

Kepuasan konsumen merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan konsumen tercapai maka akan timbul loyalitas dari konsumen, oleh karena itu kepuasan konsumen merupakan hal

---

<sup>6</sup> Dyta Anastacia, *Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan (Studi Kasus Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Tanjungbalai Asahan)* Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area Medan, 2021.

<sup>7</sup> Riska, *Peranan Motivasi Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas dan Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Aquatic Marine Denpasar Bali*, Tugas Akhir, Politeknik Pertanian Negeri Pangkep, 2017

<sup>8</sup> Anugrah Khaeriyah, *Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perpekstif Hukum Ekonomi Syariah Studi Kasus di BMT Fauzan Azhiima ParePare*, IAIN ParePare, 2020.

<sup>9</sup> Roudhotul Jannah, *Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di FCK Corporation Kota Kediri*, Skripsi Sarjana, IAIN Kediri, 2021.

yang penting bagi perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan suatu produk dari suatu merek, maka umumnya akan menyebabkan konsumen akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Salah satu cara agar kepuasan konsumen tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri.

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.<sup>10</sup> Pelayanan merupakan suatu bentuk dari aktivitas atau sebuah manfaat yang dapat ditawarkan oleh unsur perusahaan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau sesuatu yang tidak dapat dimiliki.<sup>11</sup>

Setiap kota dalam setiap daerah di Indonesia tentu memiliki ciri khas yang dapat menandakan bahwa hal tersebut adalah hal yang bisa didapatkan apabila mengunjungi daerah tersebut yang bisa berupa julukan, barang, maupun kuliner makanan. Kuliner tidak hanya sebatas pemenuhan kebutuhan primer manusia namun lebih dari pada itu, dunia kuliner saat ini telah menjadi gaya hidup masyarakat. Salah satu kota yang mempunyai ciri khas makanan atau kuliner adalah kota Kediri yang mempunyai produk ciri khas yaitu kuliner yang berasal dari bahan baku tahu.

---

<sup>10</sup> Velly Khairunnisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BPRS Puduarta Insani*, Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah, Vol.04, No.01 (Mei 2022), 42

<sup>11</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung : CV Indra Prahasta, 2014), 35.

Pada awal tahun 1990-an bisa dikatakan adalah titik awal pertumbuhan industri tahu kuning di Kediri. Banyaknya industri-industri yang berkembang dan mempunyai nama yang akhirnya menjadi pusat oleh-oleh perbelanjaan di Kediri. Industri kuliner di Kediri tersebar luas di sepanjang jalan Yos Sudarso Kota Kediri dan bertahan hingga saat ini. Setelah menjadi usaha yang populer hingga saat ini, industri tahu kuning semakin marak di mana mana, terbukti dengan semakin bertambahnya industri tahu kuning di setiap tahunnya, tidak hanya industri yang berada di Kota Kediri, tetapi juga industri tahu kuning yang berada di Kabupaten Kediri yang tentu kualitas produknya sama dengan industri tahu kuning yang sudah lama di Kediri.<sup>12</sup>

Berdasarkan informasi dari website tempat pusat oleh-oleh khas Kediri diperoleh informasi bahwa ada 4 tempat yang bisa dikunjungi jika berkunjung ke Kediri dan juga hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis bahwa 4 tempat tersebut ternyata banyak dikunjungi apabila ingin membeli oleh-oleh khas Kediri yaitu Pusat Tahu Takwa Kediri Jl. Pattimura Kediri, Pusat Oleh-Oleh Tahu Shinta Jl. Yos Sudarso Kediri, Pusat Oleh-Oleh dan Camilan Kediri 99 Jl. Tinalan 4 Pesantren Kediri, Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-

---

<sup>12</sup> Rizki Dwi Prihandini, *Eksistensi Industri Tahu Kuning di Kediri Tahun 1990-2020, Jurnal Pendidikan Sejarah*, Vol. 10, No. 03 (2021),2.

Oleh desa Toyoresmi Jl Pamenang Kediri.<sup>13</sup> Dari informasi tersebut penulis melakukan observasi awal dengan tujuan perbandingan tempat penelitian yang dilakukan di 4 tempat tersebut. Menurut Kloter, Keller, Brady, Hansen (2019) bauran pemasaran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan terdiri dari 7P (*product, price, place, promotion, people, process and physical evedence*).<sup>14</sup>

**Tabel 1. 1**

**Perbandingan Pusat Tahu Takwa Kediri, Pusat Oleh-Oleh Tahu Shinta, Pusat Oleh-Oleh dan Camilan Kediri 99, Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi, JL.Pamenang Kediri**

No.	Perbandingan	Pusat Tahu Takwa Kediri, Jl. Pattimura Kediri	Pusat Oleh-Oleh Tahu Shinta, Jl. Yos Sudarso Kediri	Pusat Oleh-Oleh dan Camilan Kediri 99, Jl. Tinalan 4 Pesantren Kediri	Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi, JL.Pamenang Kediri
1	Produk ( <i>product</i> )	Tahu takwa, getuk pisang, berbagai macam kerupuk dan	Tahu takwa, getuk pisang, dan juga berbagai aneka	Tahu takwa, getuk pisang dan berbagai macam	Tahu takwa, getuk pisang, dan banyak aneka makanan camilan lainnya

<sup>13</sup> Kumparan, 6 Rekomendasi Pusat Oleh-oleh Kediri Terbaik dan Terlengkap, diakses dari <https://m.kumparan.com/amp/berita-terkini/6-rekomendasi-pusat-oleh-oleh-kediri-terbaik-dan-terlengkap--1yP7P5qgWdy> pada tanggal 1 April, pukul 09.00 WIB

<sup>14</sup> Eka Hendrayani, Wahyunita Sitinjak, dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung : CV Media Sains Indonesia, 2020),114.

		aneka makanan cemilan lainnya	makanan cemilan lainnya	makanan camilan lainnya	
2	Harga ( <i>price</i> )	Segala produk yang dijual harganya murah	Segala produk yang dijual harganya murah	Segala produk yang dijual harganya murah	Segala produk yang dijual harganya murah
3	Tempat ( <i>place</i> )	Tempat lumayan luas dan juga bersih	Tempat luas dan juga bersih	Tempat lumayan luas dan bersih	Tempat sangat luas dan bersih
4	Promosi ( <i>promotion</i> )	Adanya banner tulisan tentang produk toko yang besar di depan toko	Ada banner yang besar tentang nama toko dan juga produk yang dijual	Ada banner yang besar tentang nama toko di bagian depan toko	Adanya banner yang besar dan juga nama jenis produk yang dijual yang besar di depan toko
5	Orang ( <i>people</i> )	2 orang pegawai toko Pelayanan : ada, yang dilakukan oleh	2 orang pegawai toko Pelayanan : ada, yang dilakukan oleh	1 orang pegawai toko Pelayanan: sudah ada, yang dilakukan oleh	Ada 7 pegawai toko Pelayanan : sudah ada, yang dilakukan oleh pegawai toko Kepuasan konsumen :

		<p>pegawai toko</p> <p>Kepuasan konsumen : konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.</p>	<p>pegawai toko</p> <p>Kepuasan : konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan</p>	<p>pegawai toko</p> <p>Kepuasan : konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan</p>	<p>Konsumen belum merasa puas dengan pelayanan dikarenakan ada yang dirasa kurang yaitu adanya pegawai toko yang tidak mendampingi pada saat proses pemilihan produk sehingga jika ada seorang konsumen yang merasa bingung dengan kualitas dan rasa suatu produk yang berbeda merk konsumen akan bingung dengan produk yang akan dibeli.</p>
6	Proses ( <i>process</i> )	Proses pembelian mudah dan juga sistem penyajian	Proses pembelian mudah dan juga sistem penyajian	Proses pembelian mudah dan sistem penyajian	Proses pembelian sedikit adanya kesulitan dikarenakan

		produk tertata rapi	produk tertata rapi	produk tertata rapi	adanya pelayanan yang kurang dan sistem penyajian produk tertata rapi
7	Bukti Fisik ( <i>physical evidence</i> )	Tersedianya tempat parkir yang cukup luas	Tersedianya tempat parkir yang cukup luas	Tempat parkir yang sempit	Tempat parkir yang luas

Sumber : Data hasil observasi<sup>15</sup>

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa GTT Pusat Oleh-oleh Kediri memiliki beberapa keunggulan yang belum dimiliki oleh Lembaga lain yang disebutkan di atas, yaitu lokasi yang strategis karena mudah diakses dan berlokasi di jalan raya. Pada segi fasilitas GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri memiliki fasilitas tempat parkir yang sangat luas, dan memiliki ruangan yang nyaman bersih dan luas. Pada jumlah karyawan GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri juga memiliki keunggulan jumlah dibandingkan dengan tempat lainnya sehingga proses pelayanan akan lebih maksimal dalam melayani konsumen yang datang. Dari keunggulan yang diperoleh maka peneliti memutuskan untuk memilih tempat penelitian di GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri desa Toyoresmi.

<sup>15</sup> Hasil observasi di tempat Pusat Oleh-Oleh Tahu Takwa Kediri, Pusat Oleh-Oleh Tahu Shinta Kediri, Pusat Oleh-Oleh dan Camilan Kediri 99, Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kediri desa Toyoresmi pada 6-10 April 2023.

Dalam hal ini GTT Pusat Oleh-Oleh merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk makanan oleh-oleh khas kota Kediri. GTT Pusat Oleh-Oleh terletak di Jl Pamenang No.1, Besok, Toyoresmi, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. GTT Pusat Oleh-oleh merupakan salah satu perusahaan atau toko terbesar yang menjual aneka makanan khas kota Kediri.

**Tabel 1. 2**

Data Motivasi Kerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi, Kec. Ngasem, Kab. Kediri

Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	Keterangan
1. Pekerjaan Itu Sendiri	Sumber daya insani menyukai pekerjaan di GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi dan sudah bekerja sesuai keterampilan dan kemampuan yang dimiliki
2. Mutu Pengawasan	Sumber daya insani sudah mendapat mutu pengawasan yang maksimal yang dilakukan oleh manager GTT Pusat Oleh-Oleh yang setiap hari berada di kantor dan melakukan pengawasan
3. Gaji atau Upah	Sumber daya insani sudah mendapatkan gaji yang sesuai dengan pekerjaan mereka

4. Kesempatan promosi	Sumber daya insani sudah mendapat kesempatan promosi yang baik yaitu dari awal bekerja yang berstatus sebagai karyawan training selama 3bulan dan setelah itu menjadi karyawan tetap dan juga mendapatkan kenaikan gaji dalam satu tahun sekali bagi semua karyawan.
5. Lingkungan dan rekan kerja	Lingkungan kerja sudah mendukung yaitu luas, bersih, nyaman yang menjadikan karyawan merasa senang jika melakukan pekerjaannya. Hubungan rekan kerja terjalin dengan baik antara sesama karyawan.

Sumber data : hasil observasi dan wawancara dengan sumber daya insani di GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi, Kec. Ngasem, Kab. Kediri pada 9 Juni 2023.

Berdasarkan tabel 2 diperoleh informasi bahwa motivasi kerja sumber daya insani di GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi, Kec. Ngasem, Kab. Kediri sudah sangat baik dan maksimal. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sumber daya insani. Dengan adanya sebuah motivasi kerja yang baik, maka akan menjadikan karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan penuh dengan tanggung jawab. Dalam pemberian motivasi

kerja yang baik kepada karyawan tentu diharapkan oleh perusahaan dapat menjadikan kinerja menjadi maksimal yang tentunya akan menjadikan sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, bahwa dari segala keunggulan yang ada di GTT Pusat Oleh-oleh yaitu tentang motivasi kerja yang sudah baik dan maksimal penulis menemukan kendala tentang pelayanan yang dilakukan oleh sumber daya insani yang ada di tempat tersebut tidak maksimal diantaranya dalam melayani konsumen yaitu tidak menemani pembeli pada saat pembeli memilih suatu produk makanan yang akan dibelinya. Dengan demikian pembeli yang bingung tentang suatu produk yang ingin dibeli baik dari segi rasa, kualitas maupun harga tidak bisa menanyakan kepada seorang karyawan secara langsung tanpa harus mencari karyawan yang sedang tidak berada di dekat pembeli. Peran pelayanan disini sangat penting untuk keputusan pembelian seorang konsumen.

Berdasarkan *research gap* yang menjelaskan tentang kinerja pegawai yang belum maksimal dalam melayani konsumen yaitu tidak menemani konsumen ketika melakukan proses pembelian, yang ternyata motivasi yang ada di GTT Pusat Oleh-Oleh sudah maksimal tetapi kinerja kurang maksimal maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul “**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja**

## **Sumber Daya Insani Bagian Pelayanan Di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Desa Toyoresmi Kabupaten Kediri.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja sumber daya insani bagian pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kediri desa Toyoresmi ?
2. Bagaimana peran motivasi kerja sumber daya insani bagian pelayanan terhadap kinerja di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-oleh desa Toyoresmi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan motivasi kerja sumber daya insani bagian pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kediri desa Toyoresmi.
2. Untuk mendeskripsikan peran motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sumber daya insani bagian pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-oleh Kediri desa Toyoresmi

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adaalah sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen bagi perusahaan ataupun lembaga yang melibatkan pelayanan sumber daya insani dalam mencapai sebuah tujuan yaitu kepuasan konsumen.

## 2. Manfaat secara praktis

Secara praktis penelitian ini sebagai bahan acuan dan evaluasi di sebuah perusahaan di mana lokasi penelitian dilakukan yaitu di GTT Pusat Oleh-oleh Toyoresmi Kabupaten Kediri dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan yang akan menjadikan sebuah perusahaan tersebut dapat maju dan terus berkembang.

## **E. Telaah Pustaka**

Berdasarkan referensi yang telah dikumpulkan ditemukan beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai bahan acuan, Adapun penelitian terdahulu yang ditemukan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar (Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar 2018) Karya Muhammad Zain. Fokus penelitian ini adalah bagaimana peranan motivasi intrinsik dan

ekstrinsik terhadap peningkatan kinerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Polewali Mandar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan riset lapangan (*field reseacrh*) untuk menyelidiki gejala obyektif sebagai terjadi di lokasi tersebut.

Hasil penelitian ini adalah motivasi merupakan mewujudkan konsep yang ada pada dirinya, yaitu bagaimana hidup ini dapat dijalani dalam suatu cara yang sesuai dengan peranan dan fungsi sehingga dapat menggambarkan penghargaan individu atas kemampuannya. Motivasi intrinsik dan ekstrinsik pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat sekitar.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu objek penelitiannya berbeda dengan penulis. Penelitian ini berfokus pada peran motivasi intrinsic dan ekstrinsik terhadap kinerja karyawan sedangkan objek penulis adalah peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja sumber daya insani. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

2. Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan (Studi Kasus Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Tanjungbalai Asahan) (Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan 2021) Karya Dyta Anastacia. Fokus penelitian ini

adalah bagaimana peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai berbasis kebutuhan dan faktor apa saja yang menjadi penghambat peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan riset lapangan (*field reseacrh*).

Hasil penelitian ini adalah motivasi yang berarti sebuah dorongan atau daya penggerak yang hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para pegawai atau bawahan. Peranan motivasi sudah diterapkan dengan baik pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Tanjungbalai Asahan yang sudah meliputi beberapa aspek. Faktor penghambat peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah pengambilan pendidikan diklat yang membutuhkan waktu lama, terdapat beberapa pegawai yang tidak mengikuti diklat pelatihan, kerja sama dengan rekan kerja yang dirasa kurang, masih adanya rasa cuek dan rasa tidak peduli, pengguna jasa, dan kurangnya pegawai baru.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian. Objek penelitian ini adalah motivasi dalam meningkatkan kinerja berbasis kebutuhan sedangkan penulis adalah peran motivasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya isnani. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif

3. Peranan Motivasi Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas dan Kinerja Karyawan Pada PT. agung Aquatic Marine Denpasar Bali (Skripsi Program Studi Agribisnis Perikanan Politeknik Pertanian

Negeri Pangkep 2017) Karya Riska. Fokus penelitian ini adalah bagaimana peranan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan pada PT. Agung Aquatic Marine Denpasar Bali. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah bahwa motivasi mampu menjadikan karyawan lebih bisa menggeluti pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya agar tetap loyal terhadap perusahaan atau organisasi. Peranan motivasi dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai di PT. Agung Aquatic Marine Denpasar Bali sangat penting karena dengan adanya motivasi yang baik dapat mendorong pegawai melakukan disiplin kerja.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada subjek penelitian yaitu pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah pegawai di PT. Agung Aquatic Marine Denpasar Bali. Sedangkan penelitian penulis adalah sumber daya insani bagian pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

4. Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perpekstif Hukum Ekonomi Syariah Studi Kasus di BMT Fauzan Azhiima ParePare (Skripsi Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) ParePare 2020) karya Anugrah Khaeriyah. Fokus penelitian ini adalah faktor apa yang menyebabkan

perlu nya motivasi kerja dalam peningkatan produktivitas karyawan dan bagaimana nilai motivasi kerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan yang dilakukan di BMT Fauzan Azhiima ParePare. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan normatif.

Hasil dari penelitian ini adalah faktor yang menyebabkan motivasi kerja adalah faktor intern yang berasal dari diri karyawan meliputi pemenuhan kebutuhan hidup dan kemampuan yang dimiliki dan ekstern adalah hubungan dari luar diri karyawan. Dengan adanya motivasi kerja karyawan dapat lebih semangat dalam melakukan pekerjaan dan menjadikan karyawan lebih produktif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada objek penelitian, dalam penelitian ini berfokus pada peran motivasi dalam meningkatkan produktivitas pekerjaan karyawan, sedangkan penelitian penulis peran motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

5. Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di FCK Corporation Kota Kediri (Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2020) Karya Roudhotul Jannah. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan, bagaimana kinerja dan bagaimana peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai di FCK

Corporation Kota Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah motivasi merupakan pendorong yang menyebabkan seseorang karyawan menjadi lupa akan rasa letih, Lelah, jenuh saat bekerja sehingga dapat menjadikan karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan maksimal. Motivasi kerja memiliki peran dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan. Kinerja di FCK Corporation cukup bagus karena adanya target yang dicapai serta adanya peningkatan penjualan setiap tahunnya. Dengan adanya motivasi kerja yang baik maka mampu memberikan semangat kerja yang tinggi dan mampu menghadapi persaingan bisnis dengan perusahaan lain.

Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu subjek yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Penelitian ini menggunakan subjek karyawan FCK Corporation Kota Kediri sedangkan subjek penelitian penulis adalah sumber daya insani bagian pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

