



ISSN 2621- 458X

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KEUANGAN
PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN *COSTUMER* SEBAGAI
VARIABELINTERVENING PADA PT. CAHAYA ANUGERAH
SENTOSA MAKASSAR**

Dwi Ayu Lestari

Institut Teknologi Dan Bisnis Arungpalakka Bone

dwiayulestari593@gmail.com

Muh. Rusli

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Abdul Haris Makassar

roeslicully@gmail.com

Hasanuddin

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Abdul Haris Makassar

Hasanbaso080@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kepuasan *costumer* sebagai variabel intervening pada PT. cahaya anugerah sentosa makassar. Metode analisis penelitian ini menggunakan: a) Analisis deskriptif mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar; atau b) Analisis regresi berganda dengan rumus $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$. Hasil penelitian menunjukkan: a) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan sehingga adanya peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan; atau b) Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan melalui kepuasan kostumer, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kostumer menjadi variabel yang memediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Kata Kunci: Motivasi, Kerja, Keuangan, dan Kostumer.



lisensi CC BY

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of work motivation on company financial performance with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Cahaya Kasih Sentosa Makassar. The analysis method for this research uses: a) Descriptive analysis regarding the level of satisfaction with employee performance at PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar; or b) Multiple regression analysis with the formula Y

$= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$. The research results show: b) Work motivation has a positive and significant effect on financial performance so that increasing work motivation will improve the company's financial performance; or b) Work motivation has an indirect effect on the company's financial performance through customer satisfaction, so it can be concluded that customer satisfaction is a mediating variable between work motivation and the company's financial performance.

Keywords: Motivation, Work, Finance, and Customers.

A. PENDAHULUAN

Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, modal usaha yang dimiliki dan relasi atau mitra dari luar perusahaan, sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Keberadaan sumber daya manusia di suatu perusahaan memegang peranan sangat penting untuk mengembangkan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kinerja yang baik.

Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi juga tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Kinerja yang baik bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya faktor motivasi yang dapat meningkatkan kinerja. Kinerja yang baik dapat dicapai jika didahului dengan adanya keinginan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan. Para karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tanggung jawab atas pekerjaan mereka apabila perusahaan mengerti dan memperhatikan betul akan kebutuhan para karyawan yang pada dasarnya adalah mereka bekerja untuk mendapatkan uang, dalam hal ini berbentuk gaji.

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan atau organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup suatu usaha. Suatu usaha juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan persaingan, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang

akurat. Pemilihan taktik dan strategi, suatu usaha tidak saja memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perlu menciptakan lingkungan yang kondusif,

Beberapa teori yang berhubungan dengan pengaruh kepemimpinan Motivasi. Istijanto (2005:23) menjelaskan bahwa motivasi berasal dari kata motif yang berarti tenaga pendorong manusia untuk bertindak, atau suatu tenaga didalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak. Kata motif seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Jadi motif tersebut merupakan suatu *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu. Tidak bisa dipungkiri, setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia selalu dimulai dengan motivasi (niat). Dari kata motif ini timbulah pengertian motivasi yaitu pemberian motif, penimbunan motif atau hal-hal yang menimbulkan dorongan. Motivasi merupakan sebagai sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Nawawi (2013:33) mendefinisikan motivasi sebagai suatu keadaan yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatanyang berlangsung secara sadar. Lain lagi dengan Simamora (2003:79), pengertian motivasi menurutnya adalah Sebuah fungsi dari pengharapan individu bahwa upaya tertentu akan menghasilkan tingkat kinerja yang pada gilirannya akan membuahkan imbalan atau hasil yang dikehendaki.

Menurut Siagian S.P (2008: 26) bahwa ditinjau dari segi perilaku orang dalam berorganisasi, paling sedikit ada delapan jenis kebutuhan yang sifatnya non material yang oleh para organisasi dipandang sebagai hal yang turut mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja karyawan dan yang menjadi faktor *motivasional* yang perlu dipenuhi, dan oleh karenanya perlu selalu mendapat perhatian setiap pimpinan dalam organisasi yaitu:

- a. Kondisi kerja yang baik, terutama yang menyangkut segi fisik dari lingkungan kerja. Perasaan diikut sertakan, berbagai penelitian telah membuktikan bahwa tidak ada karyawan yang senang “dikucilkan” prinsip ini berlaku untuk semua tingkatan golongan dan semua jabatan. Ditinjau dari segi operasional dan motivasional, keikutsertaan merupakan hal yang amat penting dalam rangka menumbuhkan rasa tanggung jawab yang semakin besar dalam pelaksanaan tugas;
- b. Cara pendisiplinan yang manusiawi, artinya antara lain dilakukan secara obyektif dalam arti jelas ditunjukkan kesalahan yang telah diperbuat atau perbuatan yang melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku, hukuman yang dikenakan setimpal dengan perbuatan yang diperbuat, teknik pendisiplinan

- tidak merendahkan martabat seseorang diminta koleganya, tindakan disiplin yang bersifat mendidik dan tidak dilakukan secara emosional;
- c. Pemberian penghargaan (Prestasi Kerja) atas pelaksanaan tugas dengan baik;
 - d. Kesetiaan pimpinan kepada para karyawan antara lain kunjungan sewaktu-waktu kerumah kediaman bawahan ada atau tidaknya sesuatu peristiwa yang terjadi dalam keluarga bawahan yang bersangkutan, menjenguk apabila bawahan menderita sakit, mengadiri upacara penting dalam keluarga bawahan, membela bawahan terhadap pihak lain, meskipun secara intern bawahan mendapat teguran;
 - e. Promosi dan perkembangannya memberikan gambaran jelas kepada organisasi tentang jenjang karier yang dapat dinaiki oleh para pegawai tersebut apabila mereka mampu membuktikan prestasi kerja yang memuaskan;
 - f. Pengertian yang simpatik terhadap masalah-masalah pribadi bawahan. Dengan demikian karyawan yang dihadapi masalah pribadi akan merasa benar-benar menjadi anggota keluarga besar organisasi yang bersangkutan; dan
 - g. Keamanan pekerjaan, yaitu terjaminnya seseorang memperoleh pekerjaan dan jabatan dalam organisasi selama ia melaksanakan tugasnya dengan baik dan dengan berprestasi kerja yang memuaskan.

Motivasi berasal dari bahasa latin, *Movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan. Motivasi ini mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Menurut pendapat Hasibuan (2006:143) "Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan".G.R.Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2006: 145) mengemukakan bahwa "motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan".

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu hasrat atau keinginan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan dalam mencapai target atau hasil yang diharapkan. Teori ini pada dasarnya menyatakan bahwa seseorang berperilaku tertentu karena didorong oleh berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhinya. Maslow menggolongkan kebutuhan manusia menjadi lima macam yang tersusun dan suatu hierarki sebagai berikut:

1. Kebutuhan yang bersifat fisiologis (*physiological needs*), yang dapat dimanifestasikan dalam hal kebutuhan akan makan, minum, pakaian, tempat

- tinggal dan kebutuhan lain yang bersifat fisiologis;
2. Kebutuhan akan rasa aman (*safety and security needs*), misalnya dalam bentuk kebutuhan akan kebebasan dari segala macam ancaman, baik di dalam dinas maupun di luar jam dinas, bebas dari segala macam tuduhan, kebutuhan akan keamanan jiwa maupun harta;
 3. Kebutuhan sosial dan rasa memiliki (*sosial and belongingness*), Yang termasuk dalam kebutuhan ini antara lain kebutuhan akan berkelompok (teman), afiliasi, interaksi, dicintai, dan mencintai;
 4. Kebutuhan akan penghargaan atau *prestige (esteem needs)*, adalah kebutuhan ingin dihargai; dan
 5. Kebutuhan untuk mempertinggi kapasitas kerja (*self actualization*), yaitu kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Cahaya Anugerah Sentosa Cabang Makassar, yang berlokasi di Jl. Kima VIII No.10, Daya, Biring Kanaya, Kota Makassar. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, yaitu Metode Pengumpulan Data Desember 2024 hingga Januari 2025.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui sesi tanya jawab dengan pihak yang berkaitan, khususnya pegawai perusahaan yang memiliki informasi relevan dengan penelitian. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja keuangan perusahaan dan kepuasan pelanggan (Sugiyono, 2019).

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas di lingkungan perusahaan guna memahami kondisi kerja, sistem manajemen, serta aspek lain yang dapat mendukung analisis dalam penelitian ini (Creswell, 2018).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan mencatat data yang berbentuk dokumen, laporan keuangan, kebijakan perusahaan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini.

4. Kuesioner

Pengumpulan data juga dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai perusahaan. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan serta kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel penelitian.



Gambar 1 Diagram Kerangka Pikir

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja sangat mempengaruhi peningkatan kinerja keuangan perusahaan, apabila faktor motivasi kerja karyawan baik, maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Salah satu cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kinerja para karyawan adalah melalui kompensasi (Mathis dan Jackson, 2000). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryono (2009), yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa adanya rasa puas dengan kompensasi yang diberikan baik yang berupa gaji, bonus tunjangan dan berbagai fasilitas yang memadai akan menumbuhkan motivasi yang tinggi dalam bekerja, karena para karyawan merasa dihargai dan didukung dalam bekerja. Adanya motivasi yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih terfokus dan perhatian pada upaya mencapai hasil kerja yang baik dan sesuai harapan perusahaan sehingga hal ini menumbuhkan kinerja yang lebih baik dari para karyawan. Selain itu motivasi yang kuat yang diberikan kepada karyawan pada PT Cahaya Anugerah Sentosa akan dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada *costumer*.

1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kepuasan *Costumer* Sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa pelayanan *costumer* sebagai *variable intervening* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik kepada *costumer*, maka akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar. Pelayanan *costumer* yang baik akan memberikan efek yang baik kepada pelanggan untuk tetap bertahan dalam mengkonsumsi produk perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut Gerson (2002) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurutnya jika anda membeli suatu produk, anda berharap bahwa produk tersebut bekerja dengan baik. Bila ternyata sesuai dengan keinginan, akan merasa puas. Sebaliknya, bila tidak, maka anda akan

merasa kecewa dan mungkin akan “angkat kaki dari toko tersebut karena anda merasa tidak puas”.

Pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya untuk menentukan bagaimana pelanggan menikmati produk atau jasa yang mereka beli dan pelayanan yang mereka terima, tetapi juga mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Persyaratan yang amat vital untuk keberhasilan program pengukuran adalah mempelajari kebutuhan pelanggan saat ini dan masa yang akan datang.

faktor yang kedua dinamakan faktor yang membuat pegawai merasa puas (*satisfiers* faktor). Dua faktor tersebut dinamakan juga faktor ekstrinsik(*extrinsic*) dan faktor intrinsik (*intrinsic*), yang mempengaruhi kinerja pegawai:

a. Faktor Ekstrinsik.

Faktor pemeliharaan atau *Maintenance Factor* disebut juga *hygiene factor* merupakan faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan dan hidupnya sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman dan kesehatan. Faktor ini sering pula disebut Faktor *dissatisfie* atau faktor *extrinsic* terdiri dari serangkaian kondisi kerja yang meliputi faktor-faktor:

b. Kompensasi.

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para pegawai untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Insentif yang diberikan kepada karyawan, sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Edwin Locks (1980) yang dikutip oleh Mangkunegara (2009:74) yang menyimpulkan bahwa "Insentif berupa uang jika pemberiannya dikaitkan dengan tujuan pelaksanaan tugas sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai".

c. Kondisi Kerja.

Kondisi kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

d. Status.

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap pegawai dalam bekerja. Pegawai bukan hanya mengharapkan kompensasi semata tetapi pada satu masa pegawai juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan.

e. Rasa Aman dan Selamat.

Setiap pegawai menginginkan adanya rasa aman dan selamat melaksanakan pekerjaannya. Untuk itu organisasi harus memenuhi kebutuhan keamanan dan keselamatan dalam bekerja, sehingga pegawai dapat bekerja dengan tenang.

f. Supervisi.

Supervisi berfungsi untuk memberikan pengarahan, bimbingan kerja kepada para pegawainya, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.

g. Kebijaksanaan organisasi.

Biasanya suatu organisasi sudah memiliki sistem dan prosedur Kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai. Suatu peraturan biasanya bersifat melindungi dan dapat memberi motivasi bagi para pegawai untuk bekerja lebih baik.

imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk produktifitas kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rahayu Tahun 2016 menyangkut analisis tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Axioo Indonesia Cabang Makassar kepada pelanggan *Notebook*, ada beberapa faktor yang masih dinilai rendah oleh pelanggan atau belum memuaskan karena kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang belum memuaskan pelanggan itu adalah aktivitas untuk loyalitas pelanggan, penjelasan yang tepat dan mudah dimengerti, pemberian layanan fasilitas *Notebook*, pemberian fitur yang dimiliki oleh *Notebook*, pelayanan kemudahan pembelian produk, pada penelitian ini disimpulkan bahwa konteks pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan haruslah secara maksimal, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Produktivitas karyawan merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran perusahaan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan (Badan Usaha Negara/Daerah) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu yang lalu (Nawawi, 2013:120). Menurut Jumingan (2012:65) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut.

Semakin berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong karyawan bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor kepuasan kerja

karyawan yaitu, dimana karyawan merasa senang dengan pekerjaan yang ia lakukan, sehingga mendorong karyawan untuk menunjukkan produktivitas bekerja. Kenyamanan dan Meningkatnya kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Untuk mendapatkan kinerja keuangan perusahaan yang baik pastilah kita harus melihat aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal bagaimana sebuah perusahaan mampu menjual produknya ke masyarakat. Memberikan kepuasan akan produk yang diberikan kepada konsumen merupakan suatu hal yang perlu untuk diperhatikan, ketika kostumer merasa puas dengan pelayanan dan produk yang kita jual maka akan berdampak positif.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap kinerja Keuangan Perusahaan Dengan Kepuasan Costumer Sebagai Variabel Intervening Pada PT Cahaya Anugerah Sentosa Makassar adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan sehingga adanya peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.
- b. Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan melalui kepuasan kostumer, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kostumer menjadi variabel yang memediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan.

2. Saran

Saran yang bisa peneliti sampaikan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Faktor motivasi kerja masih perlu di tingkatkan khususnya pemberian bonus yang lebih menarik Pada yang disesuaikan dengan jam lembur karyawan, sehingga karyawan akan merasa puas dalam bekerja dan dapat lebih termotivasi dan dapat meningkatkan lagi kinerjanya agar kinerja keuangan perusahaan bias meningkat lagi; atau
- b. Motivasi kerja masih perlu adanya hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, serta pimpinan perlu lebih mendorong semangat kerja karyawan dalam bekerja. Baiknya pimpinan harus turun ke bawah menjalin komunikasi dengan para bawahan serta membimbing karyawan agar bekerja secara baik, sehingga hal ini akan membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik karena merasa mendapat dukungan dari pimpinannya dalam menjalankan tugasnya dan utamanya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada *costumer*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Adawiah Dan Asmini (2023) Manajemen Sumber Daya Manusia: Konflik Dan Produktivitas Sumber Daya Manusia. Jateng: CV. Amerta Media.
- Asrianto, Nurdin Latif, Andi Syahrul Makkuradde (2024) Manajemen Organisasi Dan Kepemimpinan: Motivasi Kerja, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Lokal Dalam Meningkatkan Disiplin Bekerja Maupun Produktivitas Kerja. Jateng: CV. Amerta Media.
- Asrianto, Mattarima, Imelda F. Unsong, dkk (2024) Manajemen Sumber Daya Manusia: Motivasi Kerja, Psikologi Kerja, Dan Disiplin Kerja Menuju Produktivitas Kerja. Klaten: CV. Idebuku.
- Ibrahim, Haryanto, Ramlawati, dkk (2023) Kepemimpinan Dan Pengambilan Keputusan. Jateng: CV. Amerta Media.
- ICSID.(2019) *Definition of Design*.Diakses January 20, 2019. <https://web.archive.org/web/20090903040817/http://www.icsid.org/about/about/articles31.htm>.
- Ikram, Ramli, Haslinda HS, dkk (2023) Buku Ajar Etika Profesi Dan Etos Kerja: K3, Motivasi Kerja, Dan Psikologi Kerja. Jateng: CV. Amerta Media.
- Kothari, C. R. (2020) *Research Methodology Methods & Techniques*. New Delhi, India: *New Age International Limited*.
- Menurut Siagian S.P, Nawawi, Hasibuan, dan Hidayat, Taufik. (2019) Penerapan Kriteria Reesi Sebagai *Assessment Tools Monitoring* dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Kelitbangan - Inovasi Pembangunan* 05 (03) 266 - 281.
- Yusri, Cita St. Munthakhabah R, Rahmaniar Rachman. Dkk (2023) Buku Ajar Ergonomika: Psikologi Kerja, Kesehatan Kerja, dan Keselamatan Kerja (K3). Jateng: CV. Amerta Media.
- Yuyun, Guntur, Yanto Naim, dkk (2023) Etika Profesi Pada Teknologi Informasi Dan Komunikasi: Teori, Konsep, Dan Implementasinya. Jateng: CV. Amerta Media.