



Kepuasan dan Motivasi Kerja Karyawan Service Advisor di Auto2000 Plaju

Duta Permana^{1*}, Mukran Roni²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

²Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

*Penulis Korespondensi: dutap929@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze job satisfaction and work motivation of Service Advisor employees at Toyota Auto2000 Plaju and their impact on service performance. The background of the research is based on the important role of Service Advisors as the frontline of customer service who face high work pressure, service targets, and various customer characters. The research method used a qualitative approach with data collection techniques through direct observation, in-depth interviews with three Service Advisors, and documentation during the internship. The results showed that the level of job satisfaction of Service Advisors was relatively good, characterized by a comfortable work environment, harmonious working relationships with colleagues and superiors, and a compensation and reward system that matches job responsibilities. Employee work motivation was also in the high category, driven by internal factors such as economic needs, career development aspirations, and pride in working at a large company, as well as external factors such as support from supervisors and coworkers. Service Advisor performance was reflected in their ability to provide professional service, clear communication with customers, and good coordination with technicians. The study also identified that the main challenge faced was the surge in the number of customers at certain times which increased the workload. This study concludes that job satisfaction and work motivation have a positive contribution to improving Service Advisor performance. Therefore, the company is advised to maintain a conducive work environment, improve reward programs, and provide competency development opportunities to support optimal service and customer satisfaction.*

Keywords: *job satisfaction; employee performance; work motivation; Service Advisor; Auto2000*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan motivasi kerja karyawan Service Advisor di Toyota Auto2000 Plaju serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya peran Service Advisor sebagai ujung tombak pelayanan pelanggan yang menghadapi tekanan kerja tinggi, target pelayanan, dan beragam karakter pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam kepada tiga orang Service Advisor, dan dokumentasi selama kegiatan magang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja Service Advisor tergolong baik, yang ditandai dengan lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis antar rekan kerja dan atasan, serta sistem kompensasi dan penghargaan yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan. Motivasi kerja karyawan juga berada pada kategori tinggi, didorong oleh faktor internal seperti kebutuhan ekonomi, keinginan mengembangkan karir, dan kebanggaan bekerja di perusahaan besar, serta faktor eksternal seperti dukungan atasan dan rekan kerja. Kinerja Service Advisor terlihat dari kemampuan memberikan pelayanan profesional, komunikasi yang jelas kepada pelanggan, serta koordinasi yang baik dengan teknisi. Temuan penelitian juga mengidentifikasi bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah lonjakan jumlah pelanggan pada waktu-waktu tertentu yang meningkatkan beban kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan dan motivasi kerja memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja Service Advisor. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mempertahankan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan program penghargaan, serta memberikan kesempatan pengembangan kompetensi guna mendukung pelayanan yang optimal dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan kerja; kinerja karyawan; motivasi kerja; Service Advisor; Auto2000

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang muncul dari penilaian terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, hubungan kerja, dan penghargaan yang diterima. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut diperkuat oleh jurnal "Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan" yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada bagian *Service Advisor* di Toyota Auto2000 Plaju, kepuasan kerja terlihat dari kenyamanan lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja, dukungan atasan, dan penghargaan terhadap hasil kerja. *Service Advisor* yang merasa puas cenderung lebih ramah dalam melayani pelanggan, lebih cepat menangani keluhan kendaraan, dan mampu menjaga komunikasi dengan konsumen secara profesional. Namun pada realitanya di tempat magang, terdapat kondisi dimana beberapa *Service Advisor* mengalami tekanan kerja akibat tingginya jumlah pelanggan dan target pelayanan harian. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan kelelahan kerja dan menurunkan semangat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa teori kepuasan kerja sesuai dengan kondisi di lapangan, karena ketika tingkat kepuasan kerja menurun maka kualitas pelayanan juga dapat ikut menurun.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang muncul dari kebutuhan individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi dapat dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, penghargaan, lingkungan kerja, maupun kesempatan pengembangan karier. Selain itu, jurnal "Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan" menjelaskan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan lebih semangat, produktif, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Penelitian lain dalam jurnal "Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja: Peranannya terhadap Kinerja Karyawan" juga menjelaskan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada bagian *Service Advisor* di Toyota Auto2000 Plaju, motivasi kerja sangat diperlukan karena pekerjaan *Service Advisor* berhubungan langsung dengan pelanggan. *Service Advisor* harus mampu memberikan penjelasan servis kendaraan, menangani komplain pelanggan, serta memastikan pelayanan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan selama

magang, terdapat perbedaan tingkat motivasi antar *Service Advisor*. Sebagian karyawan terlihat memiliki semangat kerja tinggi dan mampu melayani pelanggan dengan baik meskipun kondisi bengkel ramai. Namun terdapat juga kondisi dimana tekanan target kerja dan banyaknya pelanggan menyebabkan beberapa karyawan terlihat kelelahan dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan teori motivasi kerja yang menyatakan bahwa motivasi sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Ketika motivasi kerja tinggi maka pelayanan menjadi lebih optimal, sedangkan ketika motivasi menurun maka performa kerja juga dapat menurun.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang di Toyota Auto2000, ditemukan bahwa posisi *Service Advisor* mempunyai tanggung jawab yang cukup besar dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. *Service Advisor* dituntut mampu menghadapi berbagai karakter pelanggan, memberikan penjelasan mengenai kondisi kendaraan, menawarkan solusi servis, hingga memastikan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kondisi di lapangan seperti tingginya jumlah pelanggan pada waktu tertentu, tekanan pencapaian target kerja, serta kebutuhan untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Kondisi tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan dan motivasi kerja *Service Advisor* dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan dan motivasi kerja karyawan agar kinerja *Service Advisor* tetap optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menyusun laporan magang dengan judul “Kepuasan dan Motivasi Kerja Karyawan *Service advisor* di Toyota Auto2000 Plaju”.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya sebagai hasil evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan tersebut. Selain itu, penelitian Safitri dan Astutik (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas dan kualitas kerja yang lebih baik.

Orang dengan kepuasan kerja yang maksimal akan mempunyai sikap positif pada pekerjaannya, dan individu dengan kepuasan bekerja yang minim akan mempunyai sikap negatif pada tingkah lakunya dalam bekerja (Hakim, Utari, & Hartati, n.d.). Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sikap atau respon emosional karyawan terhadap kondisi pekerjaan, lingkungan tempat bekejera, dan hubungan dengan rekan kerja, maupun penghargaan yang diterima selama bekerja. Kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang diperoleh dari hasil evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung bekerja dengan lebih baik, memiliki loyalitas terhadap perusahaan, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Hasibuan (2019) menjelaskan kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

B. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan, berusaha memperoleh target yang telah ditetapkan, serta memberikan hasil kerja yang optimal bagi organisasi. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan organisasi secara optimal. Penelitian Adam, Machasin, dan Efni (2021) juga menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi akan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaannya, menunjukkan kedisiplinan yang tinggi, serta memiliki keinginan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan hasil kerjanya.

Menurut Asmawiyah (2021) motivasi kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja, produktivitas, dan pencapaian target organisasi. Motivasi kerja dapat berasal dari berbagai faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi keinginan untuk mencapai prestasi, mengembangkan kemampuan diri, memperoleh pengalaman kerja, serta mencapai tujuan karier di masa depan. Sementara itu, faktor eksternal dapat berupa dukungan dari atasan, lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis, sistem penghargaan yang adil, kesempatan promosi jabatan, serta pemberian insentif berdasarkan pencapaian kinerja.

C. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang mampu dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan oleh berdasarkan perusahaan dengan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu Karyawan (2023). Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan kerja, motivasi, disiplin, lingkungan kerja, kepemimpinan, serta dukungan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja secara berkala untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Tahapan yang dilakukan adalah pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Auto2000, karyawan menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang cukup baik. Hal ini terlihat dari hubungan kerja yang harmonis antarpegawai serta adanya dukungan dari atasan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Hasibuan (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tercermin dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Hasil observasi ini juga mendukung penelitian Safitri dan Astutik (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

Penelitian ini dilakukan di Toyota Auto2000 Plaju dengan fokus pada kepuasan dan motivasi kerja karyawan Service Advisor. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara menggunakan kuesioner kepada tiga orang Service Advisor, serta dokumentasi yang mendukung kegiatan penelitian. Service Advisor merupakan salah satu posisi yang memiliki peran penting dalam kegiatan

operasional bengkel karena berhubungan langsung dengan pelanggan. Service Advisor bertugas menerima pelanggan, melakukan konsultasi terkait kondisi kendaraan, menjelaskan kebutuhan servis, memberikan estimasi biaya, melakukan koordinasi dengan teknisi, mengantar pelanggan ke kasir untuk transaksi pembayaran hingga memastikan pelanggan memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja sebagai Service Advisor di Toyota Auto2000 Plaju.

Tabel 1. Data Responden

NO	NAMA	JABATAN
1.	Slamet Riyanto A	Service Advisor
2.	Maryuki	Service Advisor
3.	Rudi Setiawan	Service Advisor

Sumber Toyota Auto2000 Plaju

Ketiga responden dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan pelanggan serta memahami kondisi kerja yang terjadi di lingkungan Auto2000 Plaju.

Hasil Observasi

Observasi dilakukan selama kegiatan magang berlangsung. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, penulis menemukan bahwa aktivitas *Service Advisor* cukup padat dan memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi. Setiap hari *Service Advisor* menerima pelanggan yang datang untuk melakukan servis kendaraan. Sebelum kendaraan ditangani oleh teknisi, *Service Advisor* terlebih dahulu melakukan konsultasi dengan pelanggan mengenai keluhan kendaraan, riwayat servis, dan kebutuhan pelanggan. Setelah itu *Service Advisor* membuat estimasi pekerjaan yang akan dilakukan dan menjelaskan biaya servis kepada pelanggan. Selama kegiatan observasi, penulis melihat bahwa komunikasi yang baik menjadi faktor utama dalam pekerjaan *Service Advisor*. Kemampuan menjelaskan kondisi kendaraan dengan bahasa yang mudah dipahami pelanggan sangat diperlukan agar pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, hubungan kerja antar karyawan terlihat cukup baik. *Service Advisor* saling membantu ketika menghadapi pelanggan dalam jumlah yang banyak. Koordinasi dengan teknisi, foreman, administrasi servis, dan bagian suku cadang juga berjalan dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif. Lingkungan kerja di Auto2000 Plaju juga tergolong nyaman dan mendukung aktivitas

kerja. Area pelayanan pelanggan tertata dengan baik sehingga memberikan kenyamanan baik bagi pelanggan maupun karyawan. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh *Service Advisor*. Pada waktu-waktu tertentu seperti akhir pekan dan periode servis berkala, jumlah pelanggan meningkat secara signifikan sehingga beban kerja menjadi lebih tinggi. Kondisi tersebut menuntut *Service Advisor* untuk tetap mampu bekerja dengan cepat, teliti, dan profesional.

Hasil Wawancara Mengenai Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi semangat dan kualitas kerja karyawan. Dalam penelitian ini kepuasan kerja dianalisis berdasarkan lingkungan kerja, hubungan kerja, serta penghargaan yang diterima karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden menyatakan bahwa lingkungan kerja di Auto2000 Plaju cukup baik dan mendukung aktivitas pekerjaan. Responden pertama menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik membuat pekerjaan menjadi lebih nyaman karena adanya kerja sama yang baik antar rekan kerja. Responden kedua menjelaskan bahwa hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan menciptakan suasana kerja yang positif sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih tenang. Sementara itu, responden ketiga menyampaikan bahwa lingkungan kerja yang nyaman membantu meningkatkan produktivitas kerja dan mengurangi tingkat stres saat menghadapi banyak pelanggan. Selain lingkungan kerja, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh sistem penghargaan dan kompensasi yang diberikan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden menyatakan bahwa sistem kompensasi yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang dijalankan. Karyawan merasa bahwa perusahaan telah memberikan penghargaan yang layak melalui gaji, insentif, maupun berbagai bentuk apresiasi terhadap pencapaian kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar *Service Advisor* memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup baik.

Hasil Wawancara Mengenai Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan yang membuat seseorang tetap bersemangat dalam menjalankan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, setiap responden memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda. Responden pertama menyatakan bahwa motivasi kerja berasal dari keinginan untuk memberikan kehidupan yang lebih baik bagi keluarga serta memperoleh pengalaman kerja yang bermanfaat. Responden kedua menyampaikan

bahwa bekerja di perusahaan besar seperti Auto2000 menjadi kebanggaan tersendiri sehingga mendorong dirinya untuk terus meningkatkan kinerja. Responden ketiga menjelaskan bahwa kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kemampuan menjadi faktor utama yang memotivasi dirinya dalam bekerja. Ketiga responden juga menyampaikan bahwa dukungan rekan kerja dan atasan menjadi faktor yang membantu mereka tetap bersemangat dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi kerja.

Hasil Wawancara Mengenai Kinerja Service Advisor

Kinerja *Service Advisor* bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan dilakukan dengan cara memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kendaraan, biaya servis, waktu pengerjaan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selain itu, responden juga menjelaskan bahwa komunikasi yang baik menjadi salah satu kunci utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan pelanggan terhadap Auto2000 akan meningkat dan pelanggan akan kembali menggunakan layanan perusahaan.

Hasil Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendukung data hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi yang diperoleh meliputi: 1) Dokumentasi kegiatan pelayanan pelanggan oleh *Service Advisor*; 2) Dokumentasi lingkungan kerja Auto2000 Plaju; 3) Dokumentasi struktur organisasi perusahaan; 4) Dokumentasi kegiatan magang yang dilakukan penulis; dan 5) Dokumentasi koordinasi antara *Service Advisor* dan teknisi. Data dokumentasi tersebut digunakan sebagai bukti pendukung terhadap hasil penelitian yang diperoleh selama kegiatan magang.

B. Pembahasan

Kepuasan Kerja Service Advisor

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja *Service Advisor* di Auto2000 Plaju tergolong baik. Lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis, serta sistem kompensasi yang sesuai jadi faktor utama yang mendukung kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Auto2000, karyawan menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang cukup baik.

Hal ini terlihat dari hubungan kerja yang harmonis antar pegawai serta adanya dukungan dari atasan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Hasibuan (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tercermin dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Hasil observasi ini juga mendukung penelitian Safitri dan Astutik (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang diperoleh melalui evaluasi terhadap lingkungan kerja, hubungan kerja, dan penghargaan yang diterima. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pada Auto2000 Plaju kondisi tersebut terlihat dari sikap *Service Advisor* yang tetap berusaha memberikan pelayanan secara profesional meskipun menghadapi beban kerja yang cukup tinggi.

Motivasi Kerja Service Advisor

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja *Service Advisor* tergolong baik. Motivasi kerja berasal dari berbagai faktor seperti kebutuhan ekonomi, keinginan untuk mengembangkan karier, kesempatan memperoleh pengalaman kerja, serta dukungan dari lingkungan kerja. Temuan tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa manusia memiliki kebutuhan yang bertingkat mulai dari kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, hingga aktualisasi diri. Selama pelaksanaan magang, motivasi kerja karyawan terlihat dari kedisiplinan, tanggung jawab, dan kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan faktor pendorong seseorang untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Asmawiyah (2021) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan ekonomi diwujudkan melalui gaji dan insentif yang diterima karyawan. Kebutuhan sosial diperoleh melalui hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan atasan. Sementara kebutuhan penghargaan dan

aktualisasi diri diperoleh melalui kesempatan untuk berkembang dan mencapai prestasi kerja. Motivasi yang tinggi membuat *Service Advisor* tetap mampu memberikan pelayanan yang optimal meskipun menghadapi tekanan pekerjaan.

Kinerja Service Advisor

Kinerja *Service Advisor* di Auto2000 Plaju dapat dikatakan baik berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Hal tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan secara profesional, memberikan informasi yang jelas, serta menjaga komunikasi yang baik selama proses servis berlangsung. Kinerja karyawan pada bagian sparepart Auto2000 dapat dikatakan baik karena pekerjaan mampu diselesaikan sesuai target dan standar perusahaan. Temuan ini mendukung teori Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Selain itu, hasil observasi juga mendukung penelitian Arnaldo dan Andani (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kinerja yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu tetapi juga dipengaruhi oleh kepuasan dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan dan motivasi kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Perbandingan Teori dan Kondisi Lapangan

Berdasarkan teori kepuasan kerja, lingkungan kerja yang nyaman dan penghargaan yang sesuai akan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Kondisi tersebut ditemukan di Auto2000 Plaju dimana sebagian besar *Service Advisor* merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada serta merasa bahwa kompensasi yang diberikan sudah sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan. Berdasarkan teori motivasi kerja, motivasi yang tinggi akan meningkatkan semangat dan produktivitas kerja. Kondisi tersebut juga terlihat pada *Service Advisor* yang tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi target kerja dan jumlah pelanggan yang cukup banyak.

Implikasi Hasil Penelitian bagi Auto2000 Plaju

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan motivasi kerja memiliki peran penting dalam mendukung kinerja *Service Advisor*. Oleh karena itu perusahaan perlu mempertahankan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan program penghargaan

karyawan, serta memberikan kesempatan pengembangan kompetensi bagi *Service Advisor*. Langkah tersebut dapat membantu meningkatkan semangat kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan sehingga berdampak positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

C. Temuan Penelitian

Selama pelaksanaan magang dan penelitian di Toyota Auto2000 Plaju, ditemukan bahwa *Service Advisor* memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. *Service Advisor* tidak hanya bertugas menerima pelanggan dan menjelaskan kebutuhan servis kendaraan, tetapi juga berperan sebagai penghubung antara pelanggan dan teknisi dalam proses pelayanan servis kendaraan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama kegiatan magang di Auto2000 Plaju, diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya dalam aspek kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan *Service Advisor*.

Temuan pertama menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis antar karyawan, serta dukungan dari atasan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan kerja *Service Advisor*. Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia, kondisi tersebut merupakan bagian dari upaya perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Kepuasan kerja yang baik membuat karyawan lebih bertanggung jawab, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Temuan kedua menunjukkan bahwa motivasi kerja *Service Advisor* dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi keinginan untuk mencapai prestasi, memperoleh pengalaman kerja, dan mengembangkan kemampuan diri. Sementara itu, faktor eksternal meliputi sistem kompensasi, penghargaan kerja, dukungan atasan, serta hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja. Dalam kajian MSDM, motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yang diberikan *Service Advisor* kepada pelanggan. *Service Advisor* yang memiliki tingkat kepuasan dan motivasi kerja yang

tinggi cenderung lebih ramah, responsif, dan profesional dalam melayani pelanggan. Sebaliknya, tingginya beban kerja dan tekanan target pelayanan pada waktu tertentu dapat menyebabkan kelelahan kerja yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran MSDM dalam mengelola sumber daya manusia agar tetap produktif dan mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Auto2000 Plaju memiliki peranan penting dalam menjaga kepuasan dan motivasi kerja Service Advisor. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik melalui lingkungan kerja yang kondusif, pemberian penghargaan yang adil, serta dukungan terhadap pengembangan karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, kepuasan kerja dan Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa tantangan utama yang dihadapi oleh *Service Advisor* adalah meningkatnya jumlah pelanggan pada waktu-waktu tertentu, seperti akhir pekan atau periode servis berkala. Kondisi tersebut menyebabkan peningkatan beban kerja yang lumayan tinggi. Namun demikian, berkat adanya kerja sama tim yang baik, lingkungan kerja yang mendukung, serta motivasi kerja yang tinggi, para *Service Advisor* tetap mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada pelanggan. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang ditemukan di lapangan sesuai dengan teori kepuasan kerja dan motivasi kerja yang digunakan dalam penelitian. Kepuasan kerja dan motivasi kerja terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja *Service Advisor* di Toyota Auto2000 Plaju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan penting sebagai berikut:

- 1) *Service Advisor* memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik karena didukung lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan kerja yang harmonis.
- 2) Motivasi kerja *Service Advisor* tergolong tinggi karena didukung oleh kebutuhan ekonomi, kesempatan pengembangan diri, serta dukungan dari perusahaan.
- 3) Kepuasan kerja dan motivasi kerja memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja *Service Advisor*.
- 4) Pelayanan pelanggan yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja *Service Advisor* di Auto2000 Plaju.

- 5) Tantangan utama yang dihadapi *Service Advisor* adalah tingginya jumlah pelanggan pada waktu tertentu yang menyebabkan peningkatan beban kerja.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa *Service Advisor*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di Toyota Auto2000 Plaju tergolong baik. Kepuasan kerja tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis antar rekan kerja maupun dengan atasan, serta sistem kompensasi dan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif membuat karyawan merasa lebih nyaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari. Selain itu, adanya kerja sama yang baik antar sesama karyawan menciptakan suasana kerja yang positif sehingga mampu meningkatkan semangat kerja. Hubungan yang baik antara atasan dan bawahan juga membantu menciptakan komunikasi yang efektif dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan dan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja *Service Advisor* di Toyota Auto2000 Plaju berada pada kategori baik dan cukup tinggi. Motivasi kerja yang dimiliki karyawan berasal dari berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal yang mendorong motivasi kerja antara lain keinginan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, memberikan kehidupan yang lebih baik bagi keluarga, memperoleh pengalaman kerja yang bermanfaat, serta mengembangkan kemampuan dan kompetensi diri. Sementara itu, faktor eksternal yang memengaruhi motivasi kerja meliputi dukungan dari rekan kerja dan atasan, lingkungan kerja yang nyaman, kesempatan untuk berkembang, serta kebanggaan bekerja di perusahaan besar seperti Auto2000.

DAFTAR REFERENSI

- Adam, A., Machasin, & Efni, Y. (2021). Pengaruh motivasi dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Primalayan Citra Mandiri (Datascip Service Center) di Indonesia. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(1), 48–56. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(1\).7407](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(1).7407)
- Arnaldo, G., & Andani, K. W. (2021). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 722–730. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i3.13156>
- Asmawiyah. (2021). Motivasi kerja, kepuasan kerja: Peranannya terhadap kinerja

- karyawan. *Jurnal Manajerial*, 20(2), 332–342.
<https://doi.org/10.17509/manajerial.v20i2.24442>
- Hakim, A., Utari, W., & Hartati, C. S. (n.d.). *ISSN 2252 – 7451 (Media Cetak) 2622-0946 (Media Online)*. 15(1), 54–61.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Karyawan, T. K. (2023). *THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE , WORK MOTIVATION AND WORK*. 72–83.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Safitri, R. A., & Astutik, M. (2022). Kepuasan kerja: Hubungan disiplin, lingkungan kerja, komunikasi dengan kinerja karyawan. *Academia Open*, 7. <https://doi.org/10.21070/acopen.7.2022.2708>