

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT
COMMERCIAL PASSENGER MARKETING KANTOR PUSAT PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) BANDUNG**

Nouva Ariffiyani Sanjaya¹, Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd²

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Telkom

¹nouvaariffiyanis@gmail.com, ²f.poerwitasary@gmail.com

Abstrak

Kereta Api menjadi transportasi pilihan utama masyarakat Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah meraih banyak penghargaan dari mancanegara. Kondisi yang dihadapi Unit Commercial Passenger Marketing Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yaitu terjadi penurunan pada motivasi dan kinerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal, tingkat kinerja karyawan, dan bagaimana pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan pada Unit Commercial Passenger Marketing Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada seluruh karyawan Unit Commercial Passenger Marketing Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yaitu sebanyak 45 orang dengan teknik sampel jenuh (non-probability sampling). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan lima skala likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif. Untuk menguji data penulis menggunakan uji normalitas metode one sample Kolmogrov-Smirnov dengan normal p-plot, uji heteroskedastisitas dengan cara uji glejser dan scatter plot, uji multikoleniaritas, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil olahan data diketahui bahwa tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal dikategorikan sangat baik dan kinerja karyawan dikategorikan sangat baik pula. Pada penelitian ini diketahui bahwa motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit commercial passenger marketing kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Hasil ini menunjukkan ketika motivasi eksternal dan motivasi internal meningkat maka kinerja karyawan meningkat. Begitu pula sebaliknya ketika motivasi eksternal dan motivasi internal menurun maka kinerja karyawan menurun. Maka hasil hipotesis yang diterima adalah H1.

Kata Kunci: Motivasi Eksternal, Motivasi Internal, Kinerja

Abstrak

Railways are the main choice of transportation for Indonesians. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) has won many awards from overseas. Conditions faced by the Commercial Passenger Marketing Unit at the Head Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, namely a decline in motivation and performance.

The purpose of this study was to see how the level of external motivation and internal motivation, the level of employee performance, and how the influence of external motivation and internal motivation on employee performance at the Commercial Passenger Marketing Unit of the Head Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

This research method uses a quantitative approach. Data collection is done by distributing questionnaires to all employees of the Commercial Passenger Marketing Unit at the Head Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, which is as many as 45 people with saturated sampling techniques (non-probability sampling). The measuring instrument in this study uses five Likert scales. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis and descriptive analysis. To test the author's data using the normality of the one sample Kolmogrov-Smirnov method with a normal p-plot, heteroscedasticity test using the glejser test and scatter plots, multicoleniarity tests, and test the coefficient of determination.

Based on the processed data it is known that the level of external motivation and internal motivation are categorized as very good and employee performance is categorized very well as well. In this study, it is known that external motivation and internal motivation have a significant positive effect on the performance of employees of the commercial passenger marketing head office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. These results indicate that when external motivation and internal motivation increase, employee performance increases. And vice versa when external motivation and internal motivation decrease, employee performance decreases. Then the results of the hypothesis received are H1.

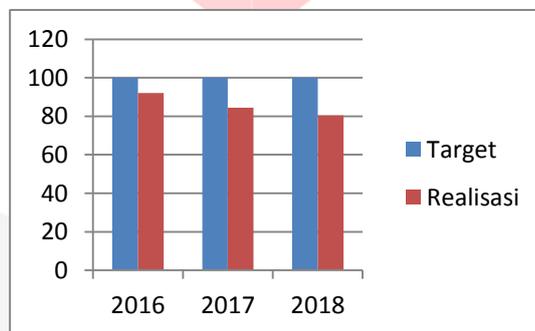
Keywords: External Motivation, Internal Motivation, Employee Performance

1. Pendahuluan

Pada zaman sekarang ini, jasa transportasi sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan jasa dalam memenuhi kebutuhan dalam segala aktivitas harus mendapat perhatian secara berkelanjutan (Anonim, 2017). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat. Perubahan status PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang awalnya merupakan perusahaan umum (Perum) kemudian menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) dan sekarang menjadi perseroan terbatas. Kereta Api kini menjadi transportasi utama pilihan masyarakat yang digunakan untuk menghindari kemacetan terutama di hari-hari besar seperti natal, lebaran, dan tahun baru.

Kesuksesan dari PT. Kereta Api juga tidak luput dari Sumber Daya Manusianya (SDM) yang berasal dari karyawannya. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu asset besar dan penting bagi suatu perusahaan guna tercapainya tujuan organisasi, dimana Sumber Daya Manusia menjadi penentu terwujudnya organisasi yang berkualitas karena memiliki hubungan ketergantungan antara manusia dengan organisasinya, setiap organisasi akan mencapai tujuan serta sasarannya melalui usaha kooperatif sekelompok orang didalamnya (Siagian, 2014:23).

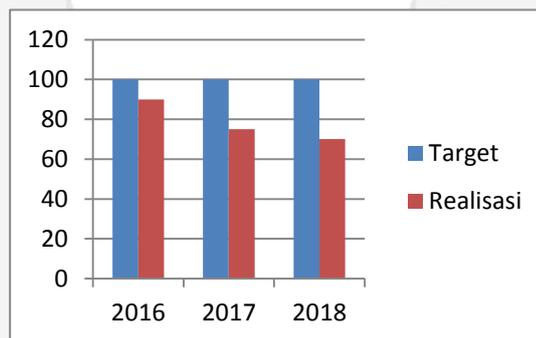
Salah satu perusahaan yang harus bersaing dalam dunia transportasi adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Unit *commercial passenger marketing* dan para pegawai dituntut untuk memberikan hasil kerja yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* pada tahun 2016-2018 dapat dilihat seperti gambar dibawah:



Gambar 1 kinerja karyawan

Sumber: Data internal perusahaan, 2019

Berdasarkan gambar 1 ditemukan fenomena pada unit *commercial passenger marketing* dimana terjadi penurunan kinerja dari tahun 2016 ke tahun 2018. Tentunya penurunan kinerja tersebut jauh dari harapan perusahaan, karena perusahaan selalu menginginkan kinerja karyawannya ada dalam kategori baik. Menurut Zunaidah dan Arif (2014:46) untuk menggambarkan motivasi kerja perusahaan dapat menggunakan tabel absensi dimana jika tingkat ketidakhadiran karyawan mengalami kenaikan maka sangat menghambat dalam penyelesaian setiap tugas yang harus dikerjakan karyawan yang berakibat terhadap pencapaian target kinerja karyawan. Tingkat kehadiran karyawan unit *commercial passenger marketing* pada tahun 2016-2018 dapat dilihat seperti gambar dibawah:



Gambar 2 persentase kehadiran

Sumber: Data internal perusahaan, 2019

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kehadiran dari tahun 2016 ke tahun 2018. Tentunya penurunan tingkat kehadiran karyawan akan menghambat segala aktivitas dan tugas-tugas yang telah diberikan kepada karyawan.

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang dilakukan Aini (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi eksternal terhadap kinerja karyawan universitas pasir pengaraian, Choliz & Wijono (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan TK Budi Mulia Dua Pandeansari, Basit (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi internal pada PT. Indosat Tbk Cabang Garut, Christin & Mukzam (2017) menyatakan

terdapat pengaruh motivasi eksternal dan internal terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama Distribution Centre Bogor, Lao (2018) menyatakan terdapat pengaruh motivasi eksternal dan internal terhadap kinerja karyawan swiss belin kristal kupang.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan dikuatkan dengan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Commercial Passenger Marketing* Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung”.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Motivasi

Menurut Hasibuan (2017:141) Motivasi berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Suwatno dan Priansa (2014:171) Motivasi berasal dari kata latin *move* yang mempunyai definisi sebagai dorongan, kekuatan atau daya penggerak yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan.

2.1.2 Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal

Menurut Sutrisno (2017:116) motivasi internal adalah suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang. Motivasi internal berperan sangat penting dalam menciptakan prestasi kerja yang tinggi dan kinerja yang optimal. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi internal dalam diri seseorang seperti memberikan penghargaan pada karyawan yang memberikan kinerja yang optimal dan diatas standar perusahaan, memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi, serta memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan, dan sebagainya.

Menurut Sutrisno (2017:118) motivasi eksternal adalah suatu dorongan atau kekuatan yang ada di dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manager, seperti penghargaan, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab. Motivasi eksternal juga meliputi faktor pengendalian yang dilakukan oleh manager seperti gaji atau upah, keadaan kerja, dan kebijakan perusahaan. Manager perlu mengenal motivasi eksternal untuk mendapatkan tanggapan positif dari karyawan. Tanggapan positif ini berarti karyawan bekerja untuk kemajuan perusahaan.

Aspek-aspek yang mempengaruhi motivasi internal seperti keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa. Sedangkan aspek-aspek yang mempengaruhi motivasi eksternal seperti kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervise yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, peraturan yang fleksibel. (Sutrisno, 2017:116-118)

2.2 Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016:182) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Menurut Mangkunegara (2014:9) Kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh seseorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang dicapai seseorang).

Menurut Fahmi (2016:137) kinerja merupakan hasil yang dihasilkan dari suatu organisasi baik yang bersifat profit oriented dan non-profit oriented yang dihasilkan dalam periode waktu. Menurut Bernadin dan Rusel dalam Priansa (2016:17) Kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.

Menurut Edison *et al* (2016:203-204) pengukuran kinerja meliputi target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas.

2.3 Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi seorang berasal dari kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak demi tercapainya kebutuhan atau tujuan. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, usaha, intensitas dan kesediaannya. Semakin kuat dorongan atau motivasi dan semangat akan semakin tinggi kinerjanya. Hal ini sesuai dengan penelitian Ackah (2014:309) yang menyatakan bahwa karyawan yang lebih termotivasi dalam pekerjaan mereka lebih puas dengan kinerja mereka, dan cenderung tidak meninggalkan organisasi.

Kinerja memiliki kaitan yang erat dengan motivasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Aini (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi eksternal terhadap kinerja karyawan universitas pasir pengaraian, Cholis & Wijono (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan TK Budi Mulia Dua Pandansari, Basit (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh motivasi internal pada PT. Indosat Tbk Cabang Garut, Christin & Mukzam (2017) menyatakan terdapat pengaruh motivasi eksternal dan internal terhadap

kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama Distribution Centre Bogor, Lao (2018) menyatakan terdapat pengaruh motivasi eksternal dan intenal terhadap kinerja karyawan swiss belin kristal kupang.

3 Pembahasan

3.1 Metode penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 karyawan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Data yang diterima kembali oleh peneliti sebanyak 45 responden sebesar 100 % dan diterima kembali dalam waktu 30 hari. Adapun karakteristik responden disajikan pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 karakteristik responden

Faktor Demografi	Klasifikasi	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	30	66,67%
	Perempuan	15	33,33%
Usia	20-24	7	15,55%
	25-29	17	37,78%
	>30	21	46,67%
Lama Bekerja	<1 tahun	5	11,11%
	1 – 3 tahun	10	22,22%
	>3 tahun	30	66,67%
Tingkat Pendidikan	Diploma	11	24,44%
	S1	32	71,11%
	S2	2	4,44%

Sumber: Hasil olahan penulis, 2019

Penelitian ini menggunakan teknik kuisioner yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Kuisioner disebarakan kepada 45 orang responden yang merupakan karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Skala yang digunakan adalah skala *likert* 5 poin. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu penelitian yang secara sederhana menjelaskan fenomena dengan menggunakan angka untuk mengelompokkan individu atau kelompok. Penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui arah hubungan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikoleniaritas analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitasn dengan nilai alpha cronbach yang lebih besar dari nilai kritis yang direkomendasikan yaitu sebesar Cronbach $\alpha \geq 0,7$ yaitu untuk variabel motivasi eksternal sebesar 0,760, variabel motivasi internal sebesar 0,955 dan variabel kinerja karyawan sebesar 0.895 maka dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan sudah teruji kesahihan (*validity*) serta konsistensinya (*reliability*) untuk dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian (Silalahi, 2015).

3.2 Hasil penelitian dan pembahasan

Berikut hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogrov – Smirnov* dengan *IBM SPSS 20* yang dijelaskan pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.2 Kolmogrov – Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.98042721
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.053
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.396
Asymp. Sig. (2-tailed)		.998

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan penulis pada Tabel 4.8, hasil Asymp. Sig (2 Tailed) sebesar 0,998. Jika merujuk pada Ghozali (2013:163) data dikatakan normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig 2 Tailed) $>0,05$ dengan begitu data yang telah diolah oleh penulis terdistribusi normal atau lolos uji normalitas.

Pada tabel ini merupakan hasil pengujian multikoleniaritas dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.3 Hasil Uji Multikoleniaritas

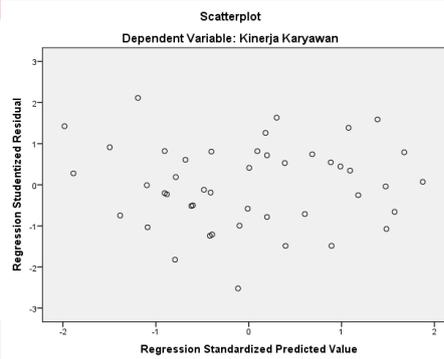
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Motivasi Eksternal	.734	1.363
Motivasi Internal	.734	1.363

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.9 Hasil uji multikoleniaritas yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikoleniaritas. Hal ini dapat dilihat pada nilai tolerance variabel motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik masing-masing sebesar $0,734 < 1$. Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF variabel motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik masing-masing sebesar $1,363 < 10$ sehingga dapat dianggap tidak menunjukkan adanya masalah multikoleniaritas.

Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas pada gambar 3.1:

Gambar 3.1 Hasil pengujian Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan gambar 3.1 Hasil pengujian heteroskedastisitas yang telah dilakukan oleh penulis, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik scatterplot tidak memiliki pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

Berikut adalah hasil dari uji koefisien dengan IBM SPSS 20.0 determinasi dijelaskan pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.4 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.472	2.02703

a. Predictors: (Constant), Motivasi Internal, Motivasi Eksternal

Sumber : Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan hasil pada Tabel 3.3, penulis memperoleh hasil (R) koefisien korelasi sebesar 0,704. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara motivasi eksternal, motivasi internal dan kinerja karyawan. Selanjutnya (R²) koefisien determinasi menunjukkan bahwa persentase pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 47,2%, sedangkan 52,8,% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Berikut ini adalah output dan persamaan regresi linier berganda seperti pada tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4 hasil pengujian analisis regresi linier berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	5.112	4.220		1.212	.236
1 Motivasi Eksternal	.587	.158	.475	3.722	.001
Motivasi Internal	.734	.207	.455	3.562	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3.4 hasil pengujian analisis regresi linier berganda, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,112 + 0,587X_1 + 0,734X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 5,112. Apabila variabel independen (X) yaitu motivasi eksternal dan motivasi internal memiliki nilai 0 maka nilai variabel dependen (Y) atau kinerja akan 5,112.
2. Nilai koefisien regresi motivasi eksternal (X_1) sebesar 0,587, maka dapat dikatakan jika motivasi eksternal meningkat maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung sebesar 0,587.
3. Nilai koefisien regresi motivasi internal (X_2) sebesar 0,734, maka dapat dikatakan jika motivasi internal meningkat maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung sebesar 0,734.

Berikut ini tabel 3.5 hasil uji hipotesis simultan (uji F):

Tabel 3.5 hasil uji hipotesis simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.006	2	85.003	20.688	.000 ^b
	Residual	172.572	42	4.109		
	Total	342.578	44			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi Internal, Motivasi Eksternal

Sumber: data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3.5 diketahui bahwa nilai Fhitung 20,688 > Ftabel 3,21 dan Sig. 0,000 < 0,05, sehingga memenuhi kriteria H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara dimensi motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan.

Berikut ini tabel 3.6 hasil uji hipotesis parsial (uji t):

Tabel 3.6 hasil uji hipotesis parsial (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.112	4.220		1.212	.236
	Motivasi Eksternal	.587	.158	.475	3.722	.001
	Motivasi Internal	.734	.207	.455	3.562	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.13 hasil pengujian hipotesis parsial (uji t) dapat diketahui bahwa:

1. Variabel motivasi eksternal (X_1)
Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t untuk variabel motivasi eksternal $t_{hitung} = 3,722 > t_{tabel} = 2,01808$ dan nilai signifikansi (sig) = 0,001 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh motivasi eksternal secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Variabel motivasi internal (X_2)
Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t untuk variabel motivasi internal $t_{hitung} = 3,722 > t_{tabel} = 2,01808$ dan nilai signifikansi (sig) = 0,001 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh motivasi internal secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

4 Kesimpulan dan saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dari pengujian tanggapan karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung untuk mengetahui tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia Bandung, untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, dan untuk mengetahui pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat motivasi eksternal karyawan pada unit *commercial passenger marketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung tergolong sangat baik. Artinya karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung memiliki dorongan yang tinggi untuk bekerja dalam hal kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervise yang baik,

adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, serta peraturan yang fleksibel. Tingkat motivasi internal karyawan pada unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung tergolong sangat baik. Artinya karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung memiliki dorongan yang tinggi untuk bekerja dalam hal keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, dan keinginan untuk berkuasa.

2. Tingkat kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung tergolong sangat baik. Artinya seluruh proses penyelesaian pekerjaan berdasarkan target, kualitas, waktu pelaksanaan, dan taat asas telah dilaksanakan dengan baik dimana karyawan melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai target dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

4.2 Saran

4.2.1 Aspek Praktis

Saran pada aspek praktis diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi sebagai bahan pertimbangan di masa yang akan datang dalam proses pengambilan keputusan. Berikut adalah saran praktis yang penulis sampaikan.

1. Berdasarkan hasil penelitian untuk motivasi eksternal (X_1) diharapkan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung memberikan kebijakan untuk memilih bonusnya sendiri atau variasi bonus sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan ketika karyawan berhasil bekerja sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan, serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang diminta oleh karyawan sendiri sesuai potensi atau kebutuhan karyawan.
2. Berdasarkan hasil penelitian untuk motivasi internal (X_2) diharapkan atasan dari unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpendapat terkait dengan pemberian keputusan yang dilakukan oleh atasan, serta mengkaji kembali *job description* agar karyawan bekerja sesuai dengan jabatannya.
3. Berdasarkan hasil penelitian untuk kinerja karyawan diharapkan atasan dapat secara tegas memberitahukan *deadline* yang jelas kepada karyawan serta mengingatkan kembali bahwa penyelesaian kerja tepat waktu itu penting dan harus dicapai sehingga kedepannya karyawan dapat lebih tepat waktu lagi dalam penyelesaian kerja agar hasilnya optimal.

4.2.1 Aspek Teoritis

Saran mengenai aspek teoritis yang dapat diberikan oleh penulis mengenai hasil penelitian ini adalah penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmu. Penulis juga berharap agar penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan atau menambah variabel sehingga perlu adanya penelitian yang lebih mendalam lagi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini dan uji data menggunakan metode yang lain. Selanjutnya peneliti juga dapat menggunakan objek penelitian dan pada industry yang berbeda dan hasil penelitian tersebut dapat digunakan untuk mendukung penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Ackah, David. 2014. The Impact of Motivation on Employee Performance in the Manufacturing Industry in Ghana. *Global Journal of Management Studies and Researches*, 1(5).
- Aini, Yulfita. 2013. Pengaruh Motivasi Internal, Eksternal, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Pasir Pengaraian. *Jurnal ilmiah cano ekonomos*. Vol 2 no. 1.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Basit, Acep Abdul. 2017. Pengaruh Motivasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Indosat, Tbk. Cabang Garut. *Forum Manajemen Indonesia*. ISSN: 1412-3126
- Cholis, Efa Nur & Wijono, Djoko. 2014. Pengaruh Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada TK Budi Mulia Dua Pandeansari. *Jurnal Maksipreneur*. Vol. III no.2.
- Christin, June & Mukzam, Djudi. 2017. Pengaruh Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Distribution Centre Bogor). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 50 no. 5.
- Fahmi, Irham. 2016. Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Priansa, Donni Juni. 2016. Perencanaan dan pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta
- Lao, Hans A. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan Swiss Belin Kristal Kupang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*. Vol 3 no. 1.
- Priansa, Donni Juni. 2016. Perencanaan dan pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. 2015. Metode Penelitian Sosial kuantitatif. Bandung: Reika Aditama.
- Sutrisno, Edy. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. cetakan ke-8. Jakarta: kencana.
- Suwatno dan Priansa, Donni Juni 2014, Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Zameer, Hashim, Shehzad Ali, Waqar Nisar dan Muhammad Amir. 2014. *The Impact of the Motivation on the Employee's Performance in Beverage Industry of Pakistan*. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* Vol. 4, No.1. p. 293–298.
- Zunaidah dan Ardi Novardi Arif Budiman. Analisis Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Business Unit SPBU PT. Putra Kelana Makmur Group Batam). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 12, No. 1, dalam <http://eprints.unsri.ac.id>, diakses 25 Agustus 2018.