

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL III JAWA BARAT UNIT CONSUMER  
CARE**

***THE EFFECT OF MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL III JAWA BARAT UNIT CONSUMER  
CARE***

Nurul Fatonah<sup>1)</sup>, Dr. Alex Winarno, ST,MM<sup>2)</sup>

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom  
nurulfatonaah@gmail.com<sup>1)</sup>, winarno6@gmail.com<sup>2)</sup>

**Abstrak**

Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Populasi penelitian yaitu sebanyak 30 orang dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100% dari jumlah populasi yaitu 30 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari perhitungan uji antara variabel X dan variabel Y, maka diperoleh  $r_{xy} = 0,781$  dengan harga thitung = 9,988. Hal ini menunjukkan keefisien korelasi adalah signifikan dengan nilai tes statistik thitung > ttabel yang berarti  $H_0$  diterima, yaitu ada pengaruh yang positif antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat. Besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat adalah 78,1%.

Kata Kunci : Motivasi, Kinerja Karyawan, Pengaruh Positif

**Abstract**

*Motivation can be seen as a change of energy in a person that is marked by feeling, and was preceded by the response to the existence of a purpose. Motivation is basic impulse that drives a person or the desire to devote all the energy due to a purpose. A positive mental attitude of employees towards a work situation that is what strengthens motivation works to achieve maximum performance. The population of the research that is as many as 30 people and become the sample in this research as much as 100% of the total population, namely 30 respondents.*

*Based on the results of research that has been done from the test calculations between the variables X and Y, then the variable retrieved  $r_{xy} = 0.781$  with price thitung = 9.988. This shows a significant correlation is kefisien with the value of the test statistic thitung > ttabel which means the  $H_0$  received, that there is a positive influence on performance motivation among employees at PT Telekomunikasi Indonesia Regional III West Java. The magnitude of the influence of motivation on performance of employees of PT Telekomunikasi Indonesia Regional III West Java was 78.1%.*

**Keywords:** *Motivation, Employee Performance, Positive Effect*

**PENDAHULUAN**

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi terlengkap di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia pada awalnya dikenal dengan nama Jawatan. Pada tahun 1961 perusahaan jawatan dipecah menjadi dua yaitu, Perusahaan Negara Pos dan Giro, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi. Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi. Pada tahun 1995 PT. Telekomunikasi Indonesia diresmikan pemerintah.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan jaringan telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan jasa telekomunikasi secara lengkap dan terbesar di Indonesia. Dengan statusnya sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah 52,6% dan publik sebesar 47,4%.

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang harus dicapai seperti salah satunya adalah untuk memperoleh profit (profit oriented). Perusahaan akan melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan faktor-faktor produksi yang meliputi modal, skill, teknologi dan karyawan yang ada (Heidjrahman et al, 2000; dalam Fawzy, 2012). Karyawan menempati peranan yang sangat penting apabila dibandingkan dengan faktor-faktor produksi lainnya, terlebih pada perusahaan yang banyak melibatkan karyawan (Fawzy, 2012). Untuk dapat mencapai setiap tujuan perusahaan tersebut, mendorong para manajemen perusahaan agar dapat memaksimalkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan perusahaan.

**TABEL 1.1**  
**Hasil Awal Kinerja Karyawan**

Indikator	Hasil Evaluasi Atasan
Kuantitas kerja	Terdapat 2 dari 30 karyawan belum dapat memaksimalkan segala kemampuan yang dimiliki.
Kualitas Kerja	Terdapat 2 dari 30 karyawan yang belum menunjukkan kualitas pekerjaan yang sesuai target.
Ketepatan Waktu	Dari segi ketepatan waktu, terdapat 3 dari 30 karyawan masih terlambat masuk kerja

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2018

Berdasarkan uraian Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa pencapaian target yang diharapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Regional III pada unit Consumer Care belum dapat tercapai sepenuhnya dengan baik. Sesuai hasil wawancara pada aspek kuantitas kerja didapat hasil yang menyatakan bahwa terdapat 2 karyawan dari 30 karyawan belum dapat memaksimalkan segala kemampuan yang dimiliki dalam usaha pencapaian target yang telah ditentukan, selanjutnya pada aspek kualitas kerja di dapat hasil yang menyatakan bahwa terdapat 2 karyawan dari 30 karyawan yang belum menunjukkan kualitas pekerjaan sesuai target seharusnya, dan pada aspek ketepatan waktu di dapat hasil yang menyatakan bahwa terdapat 3 karyawan dari 30 karyawan masih terlambat masuk kerja. Akan tetapi karyawan berusaha untuk menyelesaikan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan dengan cepat, cekatan, tepat waktu dan tidak menunda-nunda.

**TABEL 1.2**  
**KUESIONER PILOT STUDY**

NO	ITEM	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Mendapat pengembangan karir dalam bekerja	10%	50%	20%	20%
2	Melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab	0%	20%	40%	40%
3	Fasilitas yang diberikan perusahaan membantu dalam	10%	10%	30%	50%
4	Mendapatkan pengakuan dari hasil pekerjaan	0%	20%	60%	20%
5	Termotivasi dalam melakukan pekerjaan	0%	10%	60%	30%
6	Mempunyai supervisi yang baik	10%	20%	50%	20%
7	Mendapatkan gaji yang layak	20%	10%	40%	30%
8	Berada dalam kondisi lingkungan yang nyaman	10%	20%	40%	30%
9	Perusahaan memberikan kesempatan kenaikan jabatan	0%	20%	50%	30%
10	Penghargaan dalam perusahaan memotivasi karyawan untuk	0%	10%	40%	50%
11	Sistem administrasi sangat akomodatif bagi karyawan	0%	0%	70%	30%
12	Mempunyai hubungan baik	0%	10%	30%	60%
Rata-Rata		5%	17%	44%	4%

Sumber: olahan data penulis

Berdasarkan hasil kuisisioner pada penelitian kecil yang telah dilakukan untuk melihat motivasi kerja karyawan, dari beberapa pernyataan di dapatkan hasil bahwa rata rata 34% responden menjawab sangat setuju dan 34% responden menjawab setuju. Namun yang perlu diperhatikan adalah 5% responden menjawab sangat tidak setuju dan 17% responden menjawab tidak setuju yang mengindikasikan bahwa sebanyak 22% responden yaitu sekitar 3 orang karyawan PT Telekomunikasi Indonesia merasa kurang termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan.

Pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo oleh ThomasLoekmono Hadi (2017) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang positif antara motivasi dan kinerja. Selanjutnya

Penelitian di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Lembong Bandung oleh Ria Festiningtyas (2018) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif yang artinya adalah pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut mengenai motivasi karyawan dan kinerja karyawan dengan judul penelitian **Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Ttelekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit Consumer Care.**

## TINJAUAN PUSTAKA

### Motivasi

#### Pengertian Motivasi

Menurut Suwatno dan Priansa (2014:171) Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang mempunyai definisi sebagai dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris sering disamakan dengan *motivation* yang mempunyai makna pemberian motif, menimbulkan motif, atau sesuatu hal yang menyebabkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan.

#### Dimensi Motivasi

Menurut Herzberg dalam Sunyoto (2012:195) terdapat dua faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang disebut *job satisfier* (intrinsik) dan *job dissatifier* (ekstrinsik)

1. Faktor-faktor *Job Satisfier* atau Intrinsik yang berkaitan dengan misi pekerjaan, antara lain:

Tanggung jawab (*Responsibility*), Kemajuan (*Advancement*), Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*), Pencapaian (*Achievement*), Pengakuan (*Recognition*)

2. Faktor-faktor *Job Dissatifier* Ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan serta berkaitan dengan konteks pekerjaan, antara lain:

Kebijakan dan administrasi perusahaan (*Company policy and administration*), Kondisi kerja (*Working condition*), Gaji dan upah (*Wages and salaries*), Hubungan antra pribadi (*Interpersonal relation*), Kualitas.

### Kinerja Karyawan

#### Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Siswanto dalam Sandy (2015:11) Definisi kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam proses pelaksanaan dan penyelesaian tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

#### Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Umar dalam Mangkunegara (2014:18) Ada tiga aspek atau dimensi standar kinerja karyawan, yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa indikator, antara lain:

- 1) Kuantitas kerja, meliputi output rutin dan non rutin atau ekstra. Suatu organisasi atau perusahaan yang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan menunjukkan kemampuannya dalam mengelola sumber daya yang dimiliki dalam mencapai tujuannya.
- 2) Kualitas kerja, yang meliputi ketelitian, keterampilan dan kebersihan. Menyediakan produk dan layanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan bagi suatu organisasi atau perusahaan agar dapat bertahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan.
- 3) Ketepatan waktu. Kemampuan organisasi untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen.

### Pengaruh Antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan

Menurut Kreitner & Kinicki dalam Wibowo (2016:330) motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja. Hal tersebut dapat dijelaskan dari model hubungan antara motivasi dengan kinerja.

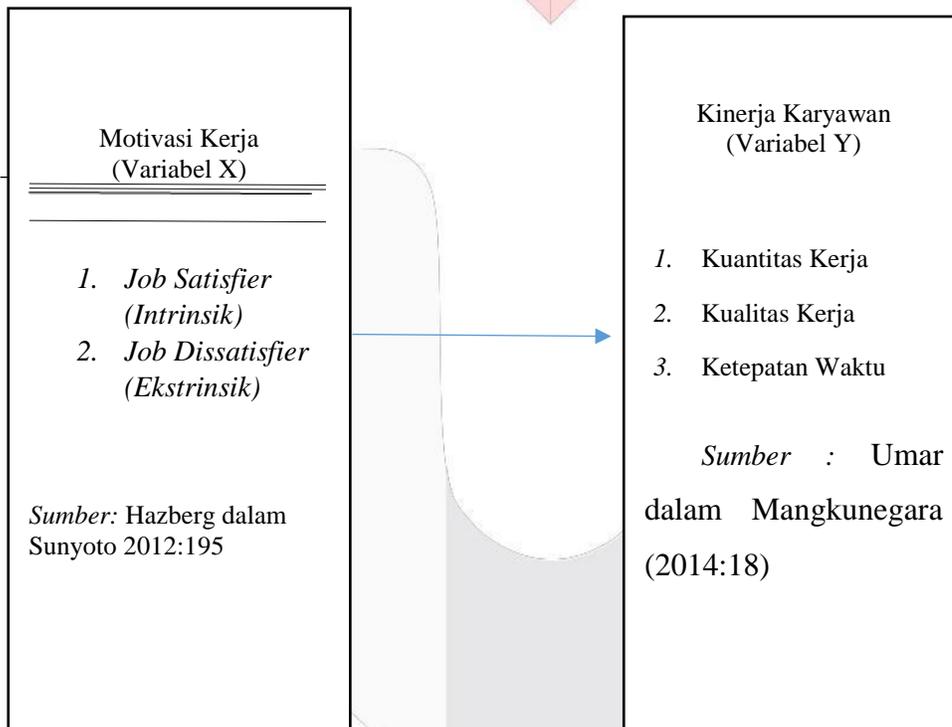
Masukkan individual dan konteks pekerjaan merupakan dua faktor kunci yang mempengaruhi motivasi. Pekerja mempunyai kemampuan, pengetahuan kerja, disposisi dan sifat, emosi, suasana hati, keyakinan, dan nilai-nilai pada pekerjaan. Konteks pekerjaan mencakup lingkungan fisik, penyelesaian tugas, penyelesaian tugas, kecukupan dukungan pengawasan dan coaching, serta budaya organisasi.

**Kerangka Pemikiran**

Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2013:60) kerangka berfikir adalah model konseptual mengenai hubungan antara teori-teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu permasalahan yang penting.

Menurut Kreitner & Kinicki dalam Wibowo (2016:330) motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja. Hal tersebut dapat dijelaskan dari model hubungan antara motivasi dengan kinerja.

Oleh sebab itu, dipilihnya variable motivasi dan kinerja berdasarkan kondisi di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Unit Consumer Care, landasan teori, dan penelitian terdahulu maka diperoleh dua variable yang menjadi kajian dalam penelitian ini, yaitu variable independen Motivasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) sebagai variable dependen. Dari kedua teori tersebut maka dijadikan indicator dari masing-masing variable dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, peneliti membuat kerangka pemikiran sebagai berikut :



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti masalah yang ingin diteliti pada perusahaan yang sudah dijelaskan pada latar belakang. Sifat dari penelitian ini adalah Kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran (Sujarweni, 2015:39).

Untuk jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian berjenis deskriptif. Menurut Sujarweni (2015:49) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variable, baik satu variable atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variable lain.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

#### Tanggapan Responden terhadap Motivasi

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 797 atau sebesar 75,90%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Motivasi PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit Consumer Care yang terdiri dari *job satisfier* (intrinsik) dan *job dissatisfier* (ekstrinsik) berada dalam kategori baik dimana PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit Consumer Care mampu menciptakan *job satisfier* (intrinsik) yang baik (dari pengakuan, kemajuan, dan tanggung jawab) serta mampu menciptakan *job dissatisfier* (ekstrinsik) dengan baik (dari kebijakan, kondisi kerja, gaji, dan hubungan).

#### Tanggapan Responden terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan s menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 996 atau sebesar 73,77%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit Conumer Care yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu berada dalam kategori baik dimana PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit Conumer Care mampu menciptakan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang baik.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja karyawan. Berikut ini merupakan tabel hasil uji regresi berganda yang sekaligus dapat menunjukkan persamaan regresi antara pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

TABEL 3

REGRESI LINERAR SEDERHANA						
Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,625	3,101		,847	,404
	Motivasi	1,154	,116	,884	9,988	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25

Sumber: hasil output SPSS

Model regresi yang terbentuk berdasarkan hasil penelitian Tabel 3 adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,265 + 1,154 X$$

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan :

Apabila variabel motivasi bernilai nol maka kinerja karyawan bernilai 2,625 satuan. Koefisien X (b) = 1,154. Ini menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan PT.

Telekomunikasi Indonesia PT. Telekomunikasi Regional III Jawa Barat Unit Consumer Care. Jika variabel motivasi ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan bertambah sebesar 1,154.

### Koefisien Determinasi

TABEL 4

**KOEFISIEN DETERMINASI***Model Summary<sup>b</sup>*

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.781	.773	2,708

a. Predictors: (Constant), Motivasi

Berdasarkan hasil tabel diatas diketahui nilai  $r^2$  adalah 0,781. Maka perhitungan koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,781 \times 100\% \\
 &= 78,1\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan pada tabel (nomor) koefisien determinasi nilai perolehannya sebesar 78,1%. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh motivasi adalah sebesar 78,1%, sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitiannya.

**KESIMPULAN****Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit *Custom Care*, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit *Custom Care* dimata responden secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi. Hal ini berdasarkan pada rekapitulasi presentase tanggapan responden terhadap motivasi, yaitu dengan nilai 75,90%.
- b. Kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat Unit *Custom Care* dimata responden secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi. Hal ini berdasarkan pada rekapitulasi presentase tanggapan responden terhadap kinerja karyawan, yaitu dengan nilai 73,77%.
- c. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, variabel motivasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 78,1% sisanya yaitu 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- [1] Mangkunegara. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [2] Sandy, Muhammad. (2015). *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung : Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Universitas Widyatama Bandung.
- [3] Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [4] Sujarweni, Wiratna (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- [5] Suwatno dan Donni Juni Priansa. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Sunyoto, Danang. 2012. *Validitas dan Reabilitas*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- [7] Sunyoto, D (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- [8] Wibowo (2016). *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima. Jakarta: Rajawali Pers.

