

DAFTAR TABEL

Gambar 1.1 Laporan Kehadiran Bulan Januari - Juni 2020 PT Telkom Indonesia Area Situbondo.....	16
Gambar 1.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Gambar 3.1 Skala Likert.....	33
Gambar 4.1 Tanggapan Responden Pada Variabel Motivasi.....	43
Gambar 4.2 Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT Telkom

Pada awalnya PT. Telekomunikasi Indonesia disingkat PT Telkom dimana merupakan badan usaha milik Negara yang bergerak didalam bidang layanan jasa telekomunikasi umum dalam Negeri. Keberadaan PT. Telekomunikasi Indonesia tidak terlepas dari sejarah panjang pertelekomunikasi Indonesia yang dimulai dari Post telegraf diens yang didirikan pada tahun 1882. Merupakan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos Telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial belanda. Lapangan usaha Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi ternyata berkembang pesat dan didukungnya dengan kemajuan teknologi jasa.

Telekomunikasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan bentuk perusahaan Negara telekomunikasi menjadi perusahaan umum telekomunikasi (peruntel). Dan pada saat itu hubungan Telekomunikasi luar Negeri juga dilaksanakan oleh PT. Indonesia Satelite Corporaction (Indosat) yang pada saat itu berstatus sebagai perusahaan asing, kemudian pemerintah mengambil kebijaksanaan dalam membeli seluruh saham PT. Indosat yang kemudian diubah statusnya menjadi Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Persero, yang dituangkan dalam peraturan pemerintah No. 52 Tahun 1980.

Demikian halnya dengan PT. Telkom Kabupaten Situbondo bermula dari Era Jawata Post, Telegraf dan Telepon (PTT). Dimana pada saat itu pelayanan pengiriman telegram berada dikantor post dan giro yang berpusat dijalan jendral sudirman, sedangkan pengisyaratannya dilaksanakan pada kantor Radio. Pada saat itu pengiriman Telegram dengan memakai sarana Telegraphi dengan menggunakan Hp dengan sandi "MORSE" dimana rata-rata kemampuan operatornya mampu menangkap sandi morse tersebut pada kecepatan antara 5060 WPM (Work per Minut) sedangkan pelayanan sambungan Telepon dilaksanakan di kantor Telepon yang berpusat dijalan Basuki Rahmat No.156 Situbondo. Jadi, di Era Post, Telegraf dan Telepon (PTT) Kantor Telkom masih berpencar pencar dan bergabung seperti saat sekarang ini.

1.1.2 Visi Misi

- Visi : “To become a leading info com player in the region”
menunjukkan suatu tekad bahwa Telkom untuk menjadi penyelenggara jasa informasi dan komunikasi yang handal di level regional.
- Misi : Memberikan layanan “One stop infocom” dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan Business Partner yang sinergi.

1.1.3 PT. Telkom Indonesia Area Situbondo

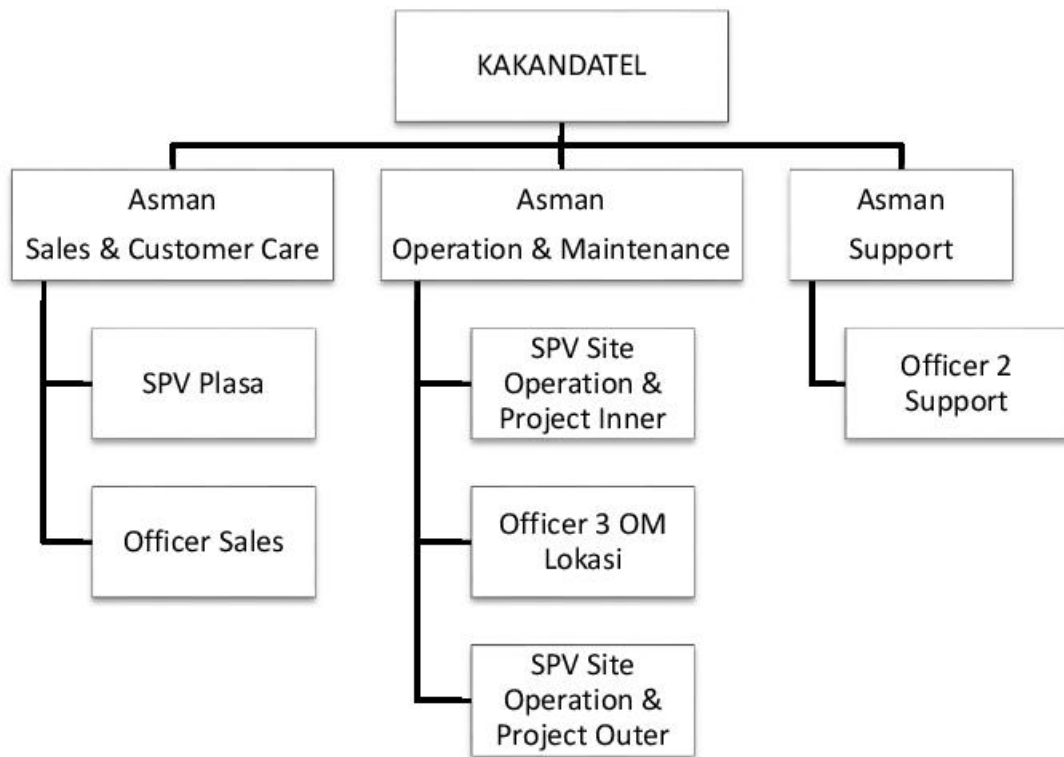
Pelaksanaan penelitian bertempat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.131, Dawuhan, Kec. Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68311, Indonesia



Gambar 1.1 PT Telkom Indonesia Area Situbondo

Sumber: Olahan Penulis

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Area Situbondo

Sumber: Olahan Penulis

Tugas utama PT Telkom Indonesia Area Situbondo yaitu :

a. KA Kandatel

Tugas pokok KA Kandatel adalah memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan di Telkom. Dan Kandatel di beri kewenangan untuk membuat peraturan kerja pada Telkom dan memberikan penugasan pada karyawan.

b. Asman Sales dan Customer Care

- Memastikan tugas kritis yang berkaitan dengan pekerjaannya di uraikan dan di klasifikasikan secara tepat untuk menyusun prioritas pekerjaan yang sesuai dengan sumber daya yang mengendalikannya.
- Memastikan pemutakhiran data dan informasi tentang pelanggan dilaksanakan secara konsisten untuk menyajikan data dan profil pelanggan yang akurat dan aktual.

- Memastikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan di implementasikan dan di kendalikan untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan melalui titik layanan memenuhi standart mutu pelayanan dan memiliki keunggulan daya.
- c. Asman Operation & Maintenance
Tugas Asman Operation & Maintenance yaitu bertanggung jawab atas koordinasi dan arahan kepada karyawan bawahannya dalam menjalankan aktivitasnya.
- d. Asman Support
Tugas Asman Support yaitu memastikan dukungan operasional terhadap pengelolaan support administrasi di Telkom dan memastikan kegiatan administrasi yang meliputi surat menyurat dan dokumentasi .
- e. SPV Plasa
Tugas pokok SPV Plasa adalah memastikan penyelenggaraan seluruh kegiatan pelayanan yang terjadi di Plasa Telkom berjalan dengan lancar.
- f. Officer Sales
Tugas dari Officer Sales adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan dan pelanggan baru di Telkom.
- g. SPV Site Operation & Project Inner
Tugas SPV Site Operation & Project Inner adalah instalasi pemasangan baru Speedy, Penanggulangan gangguan Speedy, Administrasi BA pasang baru Speedy.
- h. Officer 3 OM Lokasi
Tugas officer 3 OM Lokasi adalah bertanggung jawab terhadap tempat atau lokasi gangguan pada jaringan.
- i. SPV Site Operation & Project Outer
Tugas SPV Site Operation & Project Outer adalah Pemeliharaan ODP pada seluruh wilayah yang mengalami gangguan.
- j. Officer 2 Support
Tugas Officer 2 Support adalah membantu administrasi saat berada di kantor Asman Support.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Motivasi adalah suatu keinginan secara pribadi untuk melakukan sebuah aktivitas guna mencapai tujuan. Perusahaan juga harus memperhatikan dalam hal motivasi bila menginginkan setiap karyawan memberikan dampak positif terhadap semua pencapaian perusahaan, karena dengan adanya motivasi setiap karyawan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja, melaksanakan tugas dengan baik, dan tanggung jawab sebagai karyawan.

Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu (*specific goal directed way*). Pentingnya motivasi karena motivasi adalah faktor yang mempengaruhi dan faktor pendukung terhadap setiap karyawan untuk bekerja lebih baik dan mendapatkan hasil yang optimal bagi perusahaan.

Sedangkan motivasi kerja adalah faktor pendorong untuk orang mau bekerja sebagai karyawan dalam sebuah perusahaan. Motivasi kerja juga memberikan dampak yang lebih baik untuk karyawan untuk bekerja lebih giat lagi sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan dan akan mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Peran motivasi karyawan dalam bekerja itu penting karena motivasi sangat berhubungan dengan kinerja, jika motivasi karyawan tersebut rendah, kinerja pada karyawan tersebut rendah. Sebaliknya jika motivasi karyawan tersebut tinggi, kinerja pada karyawan tersebut akan tinggi juga. Motivasi mempunyai sifat yang tidak lepas dari sifat manusia yang secara individual mempunyai kualitas yang berbeda satu sama lain.

Berikut ini adalah data laporan kehadiran PT Telkom Indonesia Area Situbondo selama Januari-Juni 2020:

Tabel 1.1

Laporan Kehadiran Bulan Januari - Juni 2020 PT.Telkom Indonesia Area Situbondo

Bulan	Clock In	Clock Out
Januari	7.30	16.30
Februari	7.30	16.30
Maret	7.30	16.30
April	7.30	16.30
Mei	7.30	16.30

Juni	7.30	16.30
-------------	------	-------

Sumber : Data Internal PT Telkom Indonesia Area Situbondo, 2020

Berdasarkan survei pendahuluan, peneliti mendapatkan informasi mengenai Motivasi kerja serta kinerja karyawannya melalui Kepala Bagian Sumber Daya Manusia yang menyebutkan bahwa karyawan PT Telkom Indonesia Area Situbondo masih terdapat karyawan yang tidak termotivasi dalam bekerja yaitu datang tidak tepat waktu, sistem absen yang di gunakan yaitu sistem online sehingga masih terdapat karyawan yang menitip absen kepada rekan kerjanya apabila karyawan masih di perjalanan menuju kantor. Selain itu, karyawan juga dapat melakukan absen di kantor yang berbeda kota.

Untuk menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien tidak mudah, harus menciptakan faktor motivasi yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan dapat mendorong karyawan agar memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien tidak mudah, menciptakan motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Kabupaten Situbondo)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan?
- b. Bagaimana Motivasi di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan?
- c. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada Karyawan?

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini, yaitu :

- a. Motivasi kerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.
- b. Motivasi di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.
- c. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini sebagai bentuk pembelajaran dari mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia tentang motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada prodi S-1 Administrasi Bisnis. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai informasi tambahan khususnya penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dapat pula dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi Kantor Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan bagian sumber daya manusia, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pemberian motivasi yang diimplementasikan pada bagian sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Pada Bab I diuraikan pengerjaan tugas akhir secara keseluruhan yang meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan secara umum.

2. BAB II Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Bab II memaparkan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja karyawan, kinerja karyawan, serta rangkuman penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab III ini dibahas tentang jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel dalam objek penelitian, teknik pengambilan sampelnya, uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, uji dominan dan koefisien determinasi.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai objek penelitian, hasil penelitian, dan analisis hasil penelitian yang dilakukan.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab V berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab 2 menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk penelitian serta lingkup penelitian. Bab ini terdiri dari 7 sub-bab yaitu manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja, kinerja karyawan, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, penelitian terdahulu serta ruang lingkup penelitian.

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendaya gunaan sumber daya manusia yang ada pada individu karyawan dan dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu karyawan. Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu fungsi dari kegiatan pokok suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan kegiatan manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting bagi suatu perusahaan sebagai salah satu penggerak motor perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan cara mengintegrasikan kebutuhan organisasi perusahaan dan individu (Mangkunegara, 2013:2).

Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi manajerial meliputi perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan. Sedangkan fungsi operasional meliputi pengadaan, kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan. Dengan mengoptimalkan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia bagian pemeliharaan yaitu menjaga dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan dengan motivasi dan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan (Hasibuan, 2016:21).

Tujuan pengelolaan sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif karyawan terhadap perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari konflik yang disebabkan oleh tujuan pribadi dan perusahaan yang tidak sejalan, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan (Samsudin dalam Arif Yusuf Hamali 2016:15).

2.2 Motivasi Kerja

Pada dasarnya motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2013:143). Dalam organisasi atau perusahaan motivasi melekat pada karyawan, dimana dengan motivasi, karyawan dapat bekerja giat dan antusias untuk mendukung mengoptimalkan pencapaian atau tujuan perusahaan. Motivasi merupakan hal kompleks, dikarenakan kebutuhan dan keinginan setiap individu/karyawan disetiap perusahaan berbeda sesuai dengan berkembangnya proses belajar, kebutuhan biologis maupun psikologis.

Beberapa tujuan motivasi kerja yaitu untuk mendorong semangat kerja karyawan, meningkatkan kepuasan, produktivitas kerja, kedisiplinan, kreativitas, partisipasi serta kesejahteraan karyawan, mempertahankan loyalitas karyawan dan mempertinggi rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang didapatkan.

Adapun beberapa teori tentang motivasi kerja, adalah sebagai berikut :

- 1) Teori hierarki kebutuhan, yaitu teori yang menjelaskan bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan yang munculnya bergantung pada kepentingan secara individu. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi.
- 2) Teori dua faktor, yaitu teori yang mengelompokkan pengaruh kerja seseorang dilihat dari faktor kepuasan dan ketidakpuasan

Pada tugas akhir ini akan menggunakan teori dua faktor dimana motivasi kerja akan dilihat dari beberapa indikator yaitu hubungan dengan rekan kerja maupun atasan, lingkungan kerja, pemberian tunjangan dan kesempatan meningkatkan potensi diri.

2.3 Kinerja Karyawan

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas (Mangkunegara, 2013: 67). Dalam suatu perusahaan kinerja karyawan dinilai dari hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan sesuai dengan peraturan, kemampuan, target dan tanggung jawab yang telah ditentukan.

Adapun tujuan dari kinerja karyawan adalah sebagai perbaikan hasil kerja, memberikan pengetahuan dalam memecahkan masalah yang kompleks sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, serta memperbaiki hubungan antar karyawan dalam aktivitas kerja (Basri dan Rivai, 2004:16). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain faktor individu yang meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang dan demografis, kedua yaitu faktor organisasi yang meliputi sumber daya, kompensasi, imbalan, struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan, dan yang terakhir yaitu faktor psikologis yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar dan motivasi.

Dalam perusahaan penilaian kinerja merupakan mekanisme penting bagi manajemen dalam menjelaskan tujuan, standard kerja dan motivasi kinerja individu secara berkelanjutan (Simamora, 2004:336). Penilaian ini dilakukan guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien serta memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghindari penurunan kinerja (Dessler, 2006:322). Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan berdasarkan perilaku yang spesifik adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama.

2.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) mengemukakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel bebas (*independent variable*).

- a. Variabel bebas (*Independent Variable*) yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*) (Sugiyono, 2017:39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah motivasi kerja (X)
- b. Variabel terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Dalam

penelitian ini variabel dependen adalah Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Area Situbondo (Y).

2.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan membenarkan suatu oprasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi:

- a. Variabel bebas (X1) Motivasi merupakan salah satu unsur pokok dalam perilaku seseorang. Motivasi adalah suatu proses psikologi. Namun demikian, ini bukan berarti bahwa motivasi adalah satu-satunya unsur yang bisa menjelaskan adanya perilaku seseorang. Thoha (2011 : 203). Menurut Slamet (2007:204) indikator dari variabel Motivasi (X1) adalah sebagai berikut:
 - 1) Hubungan dengan rekan kerja dan atasan (X1.1)
Suasana harmonis antar pegawai terjalin di tempat kerja dan selalu terjalin kerjasama bawahan dengan atasan maupun dengan rekan kerja.
 - 2) Lingkungan kerja (X1.2).
Terdapat fasilitas penunjang pekerjaan yang memadai sesuai dengan kebutuhan kerja dan suasana kerja yang sesuai dengan yang di harapkan.
 - 3) Pemberian tunjangan (X1.3).
Organisasi telah memberikan tunjangan yang layak bagi pegawainya.
 - 4) Kesempatan meningkat pengetahuan dan keterampilan (X1.4)
Organisasi selalu memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya.
- b. Variabel terikat (Y) kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Area Situbondo adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Menurut Mangkunegara (2013:67). Menurut Sugiyono (2017:39) indikator dari variabel kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Area Situbondo adalah sebagai berikut:
 - 1) Kualitas kerja(Y1) yaitu yang dihasilkan menerangkan tentang jumlah kesalahan,waktu dan ketetapan dalam melakukan tugas.
 - 2) Kuantitas kerja(Y2) yaitu berkenan dengan beberapa jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.