

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun skripsi ini dilakukan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Bisnis di Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Institut Manajemen Telkom Bandung.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari dorongan dan juga bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, SH., MM. selaku Dosen di IM Telkom sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi motivasi dan telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis.
2. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
4. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak lain pada umumnya rekan-rekan di IM Telkom pada khususnya yang akan melakukan Kegiatan Magang pada bidang yang sama dengan penulis.

Bandung, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.1.3 Logo perusahaan.....	4
1.1.4 Jasa layanan public	6
1.2 Latar Belakang Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika penulisan	16
Bab II Tinjauan Pustaka	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	18
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.2 Motivasi	19
2.1.3 Kinerja	24
2.1.4 Hubungan antara Motivasi dan Kinerja	27
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	29
2.2.1 Jurnal Internasional.....	29
2.2.2 Jurnal Nasional	32
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37

2.5 Ruang Lingkup Penelitian	38
Bab III Metode Penelitian	39
3.1 Jenis Penelitian yang Digunakan	39
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	39
3.2.2 Skala Pengukuran	42
3.3 Teknik Sampling.....	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampel	43
3.4 Tahapan Penelitian.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan	45
3.6 Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.8 Pengujian Hipotesis	53
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Variabel Motivasi (X).....	61
4.2.2 Variabel Kinerja (Y)	65
4.3 Pengujian Hipotesis	70
Bab V Kesimpulan dan Saran	75
5.1 Kesimpulan.....	75

5.2	Saran	75
5.2.1	Saran Praktis	75
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutny	76
	Daftar Pustaka	77
	Lampiran	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel	40
Tabel 3.2	Variabel motivasi (X)	47
Tabel 3.3	Variabel kinerja (Y)	48
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Variabel Motivasi	49
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	50
Tabel 3.6	Interpretasi Dasar	52
Tabel 4.1	Analisis Data Variabel X	61
Tabel 4.2	Analisis Data Variabel Y	65
Tabel 4.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	71
Tabel 4.4	Nilai Besaran Pengaruh	72
Tabel 4.5	Nilai hitung dari F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Dinas Komunikasi dan Informatika	4
Gambar 1.2	Data Laporan Permohonan Layanan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Jawa Barat tahun 2011.....	12
Gambar 1.3	Daftar Pelanggaran Kedisiplinan dan Absensi Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2011	14
Gambar 2.1	Hierarki Kebutuhan dari Maslow	21
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	44
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	52
Gambar 4.1	Diagram responden berdasarkan jenis kelamin	57
Gambar 4.2	Diagram responden berdasarkan usia	58
Gambar 4.3	Diagram responden berdasarkan pendidikan terakhir	59
Gambar 4.4	Diagram responden berdasarkan masa kerja	60
Gambar 4.5	Garis Kontinum Variabel X	65
Gambar 4.6	Garis Kontinum Variabel Y	70