

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. XL AXIATA Tbk**

BANDUNG

Oleh :

Eka Irmayanti

4122.4.18.11.0202

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

guna memperoleh gelar sarjana

pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG**

Tahun 2019

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT.XL AXIATA Tbk BANDUNG**

Oleh :
Eka Irmayanti
4122.4.18.11.0202

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

Bandung, November 2019



Drs. Dudun Junaedi, M.Si
Pembimbing

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr.H. Deden Komar Priatna, ST.,SIP.,MM., CHRA
NIP/NIDN. 16300044 / 0403106302

NIM :4122.4.18.11.0202

ABSTRACT

Eka Irmayanti (4122.4.18.11.0202) 2019. The Motivational Effect of Employee Performance on the PT. XL Axiata Tbk Bandung, The essay to the academy of university academy of study economics proficiency exam. Winaya Mukti University management program. Under Mr. Dudun Junaedi, SE., MM.

Based on research results in the PT.XL Axiata Tbk Bandung researchers found the matter of the population of employees, which is thought to have been caused because of an increase is less maximized by the Manajement of PT.XL Axiata Tbk Bandung

The method used is a deskriptive method with a kuantitative approach, which is the study of the research and field research, interviews, and the spread of kuesquestioners to 30 participants.

Observation results was obtained that the influence was closely associated with the work of employees of the employees in the PT.XL Axiata Tbk Bandung 70,8 %. So other factors that do not have no influence meant to the performance of employees. Thus the motivation has an influence Strong to increase the performance of employees in the PT.XL Axiata Tbk Bandung.

The conclusion can be taken between the other is based on the interpretive interpretive interprets of koefesien it indicates that it is the influence The great motivation for the performance of employees. Thus rek Imprisonment of motivation for the work of employees of employees.

Key word : Motivation, Work Performance

ABSTRAK

Eka Irmayanti, 4122.4.18.11.0202, 2019. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. XL Axiata Tbk Bandung, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Winaya Mukti. Dibawah bimbingan Bapak Dudun Junedi, SE., MM.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti PT.XL Axiata Tbk Bandung, peneliti menemukan permasalahan masih rendahnya Kinerja Karyawan, hal tersebut diduga disebabkan karena motivasi kurang maksimal yang diberikan oleh Manajemen PT. XL Axiata Tbk Bandung.

Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 30 responden.

Hasil pengamatan diperoleh bahwa pengaruh motivasi erat kaitannya terhadap kinerja karyawan PT. XL Axiata Tbk Bandung mencapai 70,8 %. Jadi faktor lain yang tidak diukur tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian Motivasi memiliki pengaruh yang kuat untuk meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. XL Axiata Tbk Bandung.

Kesimpulan yang dapat diambil antara lain yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi yang besar terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian hipotesis konseptual mengenai Motivasi terhadap Kinerja Karyawan teruji.

Kata Kunci : Motivasi, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayahnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XL AXIATA Tbk Bandung**”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Winaya Mukti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik

moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Ibu Prof.Dr.Hj. Ai Komariah, Ir.,MS. selaku Rektor Universitas Winaya Mukti.

Bapak Dr.H. Deden Komar Priatna, ST.,SIP.,MM.,CHRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.

3. Ibu Herni Suryani, SE., S.Ikom., MM.selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
4. Bapak Drs. Dudun Junaedi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama kuliah di Universitas Winaya Mukti.
6. Seluruh Staf Karyawan Universitas Winaya Mukti yang telah melayani penulis serta membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Karyawan serta Manajemen di PT. XL Axiata Tbk Bandung atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan do'a, semangat. Serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan studi skripsi ini.
9. Keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan do'a bagi penulis.
10. Bapak Nasrun dan Alm.Ibu Misdiana Elita, yang semasa hidupnya berharap penulis dapat melanjutkan pendidikan tinggi.

11. Kedua adik saya yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat bagi penulis, terimakasih.
12. Saudara Khaliq Alim yang juga selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Universitas Winaya Mukti terimakasih atas jalinan persahabatan serta kontribusi yang kalian berikan.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, November 2019
Penulis

Eka Irmayanti

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISIiv

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR LAMPIRANxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

1.2.1 Identifikasi Masalah 9

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Sumber Daya Manusia	15
2.1.3 Motivasi.....	20
2.1.4 Penilaian Kinerja	32
2.1.5 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja	37
2.1.6 Penelitian Sebelumnya	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan	44
3.2 Operasional Variabel.....	45
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Rancangan Analisa dan Uji Hipotesis	48
3.5.1 Rancangan Analisa	48
3.5.1.1 Analisa Deskriptif.....	48
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reabilitas	52
c. Uji Normalitas Data.....	53

d. Uji Regresi Linier Sederhana	53
3.5.1.2 Asumsi Klasik.....	60
a. Autokorelasi	54
b. Heteroskedestisitas.....	54
3.5.2 Hipotesis.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1.1 . Sejarah Singkat Perusahaan	58
4.1.1.2 Visi dan Misi	62
4.1.1.3 Aktivitas Perusahaan	63
4.1.2 Karakteristik Responden.....	64
4.1.3 Uji Instrumen Data	70
4.1.4 Asumsi Klasik	72
4.1.5. Analisa Deskriptif Responden	77
4.1.6. Analisa Deskriptif Responden Terhadap Variabel X	78
4.1.7. Analisa Deskriptif Responden Terhadap Variabel Y	87
4.1.8. Pengujian Hipotesis	95
4.2 Pembahasan	98
4.2.1. Motivasi kerja karyawan <u>pada</u> PT. XL Axiata Tbk Bandung	98
4.2.2. Kinerja karyawan <u>pada</u> PT. XL Axiata Tbk Bandung.....	100

4.2.3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada pada PT. XL Axiata Tbk Bandung.....	102
--	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
5.2.1. Saran bagi manajemen.....	104
5.2.2. Saran bagi Peneliti berikutnya.....	105

DAFTAR PUSTAKA.....	106
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	109
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Presensi Karyawan.....	7
Tabel 1.2 Jadwal Waktu Penelitian Skripsi.....	12
Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Motivasi.....	28
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya.....	40
Tabel 3.1 Operasional variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	49
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>KMO and Bartlett's Test</i>	70
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	72
Tabel 4.8 Uji Normalitas metode Kolmogorov-Smirnov.....	73
Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Sederhana.....	74
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	76
Tabel 4.11 Kriteria Penilaian.....	77
Tabel 4.12 Skor Indikator Motivasi.....	78
Tabel 4.13 Karyawan melaksanakan tugas dengan target yang jelas.....	79

Tabel 4.14 Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang	80
Tabel 4.15 Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang	80
Tabel 4.16 Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja	81
Tabel 4.17 Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan.....	82
Tabel 4.18 Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerja	83
Tabel 4.19 Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan	84
Tabel 4.20 Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif/bonus	85
Tabel 4.21 Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.....	86
Tabel 4.22 Skor Indikator Kinerja.....	87
Tabel 4.23 Karyawan Telah Teliti Dalam Bekerja.....	88
Tabel 4.24 Karyawan terampil dalam bekerja	89
Tabel 4.25 Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaan	90
Tabel 4.26 Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja.....	91
Tabel 4.27 Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama	92
Tabel 4.28 Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan	93
Tabel 4.29 Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat Waktu.....	94
Tabel 4.30 Menurunnya kecenderungan penyimpangan.....	95
Tabel 4.31 Uji Korelasi Pearson.....	96
Tabel 4.32 Uji Korelasi Determinasi.....	97

Tabel 4.33 Skor Indikator Variabel Motivasi.....	98
Tabel 4.34 Skor Indokator Variabel Kinerja.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. XL Axiata Tbk di Bandung.....61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Lampiran Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan sektor perekonomian yang semakin pesat di Indonesia selaras dengan pertumbuhan perekonomian di dunia, pertumbuhan ini merupakan salah satu pengaruh dari Era Globalisasi yang menyebabkan persaingan pasar yang semakin ketat. Persaingan pasar yang semakin ketat ini menuntut adanya suatu perencanaan penjualan dan pemasaran, produk ataupun jasa pelayanan serta sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Pihak manajemen perusahaan menyadari bahwa peran serta karyawan pada suatu perusahaan harus mengikuti tuntutan dan perkembangan teknologi sesuai dengan tuntutan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan teknologi, dan telekomunikasi yang dihasilkan menjadi daya dukung utama dari pesatnya kemajuan peradaban manusia. Industri jasa telekomunikasi merupakan salah satu sector yang terus berkembang di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah pengguna telepon seluler di Indonesia yang cukup signifikan setiap tahunnya. PT. Axiata Tbk Bandung merupakan salah satu provider telekomunikasi yang besar di Indonesia yang menyediakan jasa dibidang telekomunikasi walaupun semakin banyaknya perusahaan pesaing yang muncul, sampai saat ini pelanggan PT. XL Axiata Tbk Bandung terus mengalami peningkatan karena terus berkembangnya jenis, jumlah

dan layanan yang diberikan oleh PT.XL Axiata Tbk Bandung, serta semua ini tidak terlepas dari keikutsertaan sumber daya manusia yang berada didalamnya.

Secara historis masalah sumber daya manusia dapat ditinjau dari perkembangannya sejak dahulu. Bahkan masalah sumber daya manusia yang kita lihat hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi saja, sesungguhnya memiliki hubungan yang sangat erat dengan prikehidupan manusia dan masyarakat serta telah menimbulkan berbagai pandangan tentang sumber daya manusia dan statusnya di dalam masyarakat dan dimana organisasi itu berada. Setiap orang yang bekerja harus dievaluasi dan di nilai hasil pekerjaannya agar untuk mengetahui apakah pekerja tersebut sudah melaksanakan tugas dengan baik sesuai yang ditargetkan atau tidak.

Untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang unggul yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada bagian di dalam perusahaan tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil kerja dari karyawan tersebut benar-benar bisa diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan maka pihak perusahaan akan bisa mendapatkan laba yang maksimal.

Pegawai yang unggul dalam suatu perusahaan adalah pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi. Motivasi pada suatu organisasi atau perusahaan memiliki tujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawannya agar mau bekerja lebih baik dari waktu ke waktu, dari tahun ke tahun dengan memberikan

semua kemampuan dan keterampilan demi tercapainya tujuan organisasi perusahaan. Dengan adanya motivasi yang tepat, maka para karyawan akan terdorong untuk berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya diperusahaan tersebut sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasarannya serta kepentingan-kepentingan pribadi para setiap anggota organisasi.

Dengan adanya motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

seperti dinyatakan oleh Mathis & Jackson (2006), menyatakan:

“motivasi merupakan hasrat didalam diri seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia”.

Kinerja pada karyawan merupakan suatu gambaran dimana tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Di Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang dapat menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan yang benar waktu kerja.

Jadi apabila suatu perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja diatas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, mencari tahu dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka

inginkan. Setelah mengetahui semua kebutuhan dan keinginan dari para karyawan tersebut, perusahaan harus berusaha untuk bisa memenuhinya. Karena jika tidak terpenuhi, maka kinerja karyawan tersebut tidak akan dapat mengalami peningkatan.

Dengan secanggih apapun teknologi yang dimiliki tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik, karena mereka merupakan perencana dan pelaksana. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kinerja dari karyawan sebagai salah satu acuan agar tercapainya sebuah tujuan perusahaan.

Menurut Marwansyah (2012:228) kinerja adalah sebagai berikut :

“Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).”

Sedangkan menurut Mangkunegara (2012:67-68) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang anggota organisasi adalah :

1. Faktor kemampuan (*Ability*), secara umum kemampuan ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill).
2. Faktor motivasi (*Motivation*), motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi seharusnya terbentuk dari awal (*by plan*), bukan karena keterpaksaan atau kebetulan (*by accident*).

Prestasi kerja setiap individu sangat dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi yang unik dan berbeda dari masing-masing individu. Apabila seorang pekerja memang tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan bagi pekerjaan tertentu, atau apabila pekerja itu tidak memiliki minat pada pekerjaan tersebut, maka sulit dipercaya bahwa tingkat prestasinya akan tinggi, di pihak lain jika manajemen dalam merekrut dan melatih pekerja yang keinginan dan minatnya selaras dengan tuntutan pekerjaan, maka kita dapat mengharapkan bahwa kemungkinan prestasi kerja yang baik akan dapat ditingkatkan.

Motivasi setiap individu tentu akan berbeda dengan individu yang lain. Adapun cara untuk melihat keberhasilan kinerja karyawan antara lain yaitu dengan membandingkan data tingkat keluar masuk karyawan (*labour turn over*) dari tahun ketahun. Apabila tingkat *labour turn over*nya mengalami penurunan dari tahun ke tahun maka bisa dikatakan bahwa pihak manajemen PT.XL Axiata Tbk Bandung berhasil menaikkan motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki para karyawan sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Sedangkan apabila tingkat *labour turn over*nya dari tahun ke tahun meningkat maka bisa dikatakan pihak manajemen PT.XL Axiata Tbk Bandung telah gagal dalam menjaga motivasi yang dimiliki karyawannya dan dapat menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung, penulis menemukan permasalahan bahwa masih kurang optimalnya kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa hal, antara lain: dikarenakan karyawan tidak melaksanakan tugasnya dengan baik, masih ada karyawan yang

datang tidak tepat waktu atau terlambat, serta tidak semua karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai target dari perusahaan.

Dari permasalahan tersebut diatas, penulis menduga bahwa rendahnya kinerja karyawan disebabkan oleh karena kurangnya motivasi kerja terhadap karyawan, dikarenakan masih kurangnya penghargaan yang diberikan kepada karyawan, beberapa karyawan merasa dirinya kelelahan atau kurang beristirahat hal ini mengakibatkan kurang bergairahnya karyawan ketika melaksanakan suatu pekerjaan. Ketepatan datang, dalam hal pekerjaan setiap karyawan pasti merasakan bosan atau jenuh dalam situasi tertentu, dengan rasa jenuh tersebut karyawan kurang bergairah dalam melaksanakan suatu pekerjaan maka hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan tidak terlaksana dengan baik, hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya keterlambatan kehadiran, komitmen karyawan yang masih rendah.

Hal tersebut dapat terlihat pada tingkat ketidakhadiran karyawan yang masih cukup tinggi seperti pada table 1.1 dibawah ini :

Karyawan kurang bergairah dalam melaksanakan suatu pekerjaan maka hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan tidak terlaksana dengan baik, hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya keterlambatan kehadiran, komitmen karyawan yang masih rendah.

Hal tersebut dapat terlihat pada tingkat ketidakhadiran karyawan yang masih cukup tinggi seperti pada table 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1**PT. XL Axiata Tbk Bandung****Rekapitulasi Presensi Karyawan PT. XL Axiata Tbk Bandung**

NO	TAHUN					
	2017		2018		2019	
	T	TK	T	TK	T	TK
1	148	73	122	22	73	63
2	38	128	47	6	12	56
3	6	86	25	42	10	77
4	57	53	43	1	14	50
5	43	15	45	3	5	55
6	15	110	4	0	7	55
7	24	158	29	167	82	53
8	34	117	16	13	12	59
9	0	123	0	3	1	53
10	80	120	41	6	34	54
11	51	89	58	16	30	70
12	24	158	40	48	41	99
13	9	95	15	15	12	62
14	36	64	18	2	9	56
15	100	114	91	9	32	61
16	24	72	18	13	6	56
17	28	132	35	11	19	49
18	46	166	44	6	3	51
19	74	69	77	11	118	53
20	48	68	37	13	38	54
21	7	61	0	2	0	46
22	20	55	8	12	40	56
23	32	47	25	4	22	66
24	74	107	89	14	65	54
25	53	125	84	41	34	57
26	28	132	22	139	43	52
27	6	86	22	145	72	55
28	116	111	128	57	87	52
29	41	95	50	5	15	82
30	54	34	8	36	9	59

Keterangan :

T : Berapa kali terlambat

TK : Tanpa keterangan / Tidak Hadir

Berdasarkan tabel rekapitulasi presensi data diatas, dapat dilihat bahwa para pegawai pada PT.XL Axiata Tbk Bandung dalam tiga tahun ini masih ada 49,7% datang terlambat dan 50,3% tanpa keterangan. Jadi tidak semua dari karyawan dapat hadir tepat pada waktu jam kerja yang telah ditentukan. Masih terdapat beberapa karyawan yang hadir telambat bahkan sampai tidak hadir tanpa ada keterangan apapun.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang bisa maksimal maka tentu saja sangat dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan mempunyai skill. Keterampilan, kemampuan dan keahlian ini baik dibidang pendidikan, pengalaman, maupun wawasan untuk mengambil keputusan dan dapat motivasi yang baru untuk memajukan usaha yang sedang dijalani. Semakin tinggi motivasi dari seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi motivasi karyawan sangat erat kaitannya dengan pencapaian kinerja karyawan itu sendiri yang dimana pada akhirnya menjadikan kinerja perusahaan akan semakin baik pula.

Sehubungan dengan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan di atas maka peneliti bermaksud untuk mengangkat judul, **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.XL AXIATA Tbk BANDUNG”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi pada PT.XL Axiata Tbk Bandung adalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat beberapa karyawan yang datang tidak tepat pada waktunya.
2. Masih terdapat beberapa karyawan yang tidak melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik.
3. Tidak semua karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu sesuai target dari perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian pada identifikasi masalah maka disampaikan rumusan masalah penelitian, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung ?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Motivasi kerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung
2. Kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung
3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja pada PT.XL Axiata Tbk Bandung

1.4 Kegunaan

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang Sumber Daya Manusia ke dalam dunia praktek kerja yang sebenarnya, dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitiannya dan sebagai input atau bahan masukan serta sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja karyawan ke arah yang lebih baik lagi.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan nilai kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Praktis
 - a. Untuk penulis, yaitu sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan serta sebagai bahan perbandingan antara teori dan kenyataan yang ada di lapangan.

- b. Bagi perusahaan atau organisasi, penulis berharap penulisan ini dapat berguna bagi pihak manajemen PT.XL Axiata Tbk Bandung dalam upaya memperbaiki kinerja karyawannya sehingga mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan.
- c. Bagi Universitas Winaya Mukti Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi penulis yang akan melakukan pengembangan penulisan selanjutnya.
- d. Bagi pihak lain/penulis selanjutnya, hasil dari penulisan ini diharapkan agar dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi penulis lain yang akan melakukan penulisan dengan topik yang sejenis, serta bisa memberikan bahan kepustakaan dalam kepentingan pencarian referensi untuk melakukan penulisan yang sama.

2. Secara Teoritis

- a. Bagi penulis, memberikan masukan dan manfaat dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh kelulusan strata satu (sarjana).
- b. Bagi perusahaan, Penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan atau organisasi.
- c. Bagi Universitas Winaya Mukti, sebagai bahan untuk mengembangkan teori yang diberikan oleh civitas akademika juga memberikan masukan kepada

pihak yang ingin melakukan penulisan lebih lanjut tentang permasalahan yang berhubungan dengan penulisan ini

- d. Bagi pihak lain, penulis berharap penulisan ini dapat memberikan kontribusi serta pengetahuan yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.

1.5.Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan di PT.XL Axiata.Tbk Bandung beralamat Jln. R.E.Marthadinata No.7 Tamansari, Bandung Wetan, Bandung 40116, Jawa Barat.

Tabel 1.2

Jadwal Waktu Penelitian Skripsi

No	Kegiatan	Bulan – Tahun			
		Juni 2019	Juli-Agustus 2019	September -Oktober 2019	November 2019
1	Pengajuan surat ijin Penelitian				
2	Proses wawancara				
3	Observasi				
4	Pengambilan dan pengolahan data/informasi				
5	Pembuatan laporan tugas Akhir				
6	Penyelesaian Tugas Akhir				

(Sumber : penulis, 2019)

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Manajemen

Ada pendapat yang menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu seni untuk memperoleh segala sesuatu yang dilakukan dengan melalui orang lain. Pendapat ini dikembangkan berdasarkan fakta bahwa pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan dengan cara memberikan arahan kepada orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan yang diperlukan, dengan tidak harus melakukan pekerjaan itu sendiri. Manajemen merupakan sebuah praktik spesifik yang mengubah sekumpulan orang menjadi sekelompok yang efektif, yang berorientasi kepada tujuan yang produktif.

Sebuah Pembahasan mengenai sumber daya manusia tentunya tidak bisa terlepas dari manajemen secara umum. Oleh sebab itu perlu diketahui pemahaman manajemen yang telah banyak dikemukakan oleh para ahli melalui sudut pandang tertentu yang berbeda. Oleh sebab itu menjadi tugas sumber daya manusia agar mempelajari dan mengembangkan berbagai macam terobosan supaya tujuan perusahaan tersebut bisa tercapai. Organisasi merupakan sebuah wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerjasama secara rasional dan sistematis, terkendali, dan dipimpin untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Para ahli memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam

mendefinisikan manajemen sumber daya manusia. Akan tetapi, secara umum, intisari dari pengertian yang dikemukakan oleh para ahli memiliki tujuan yang sama.

Draff (Wibowo, 2014:2) mendefinisikan bahwa manajemen adalah : pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, organisasi, memimpin dan mengawasi sumber daya organisasi dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan orang lain secara efektif.

Selanjutnya, Stoner dan Freeman dalam Wibowo 2014:1 “menyatakan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi”.

Fungsi manajemen itu sendiri adalah untuk mengatur serangkaian organisasi, individu dan lingkungan kerja, manajemen memiliki fungsi secara menyeluruh terhadap suatu organisasi dengan mengaitkannya dengan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Kunci dari keberhasilan organisasi atau perusahaan merupakan peran dari pekerja itu sendiri. Dengan demikian manajemen merupakan suatu kebutuhan yang mutlak dalam organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dengan cara mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dengan bawahannya.

Ada juga pendapat lain yang menyatakan bahwa fungsi dari manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas dapat diselesaikan secara efektif dan efisien dengan cara melalui orang lain.

Seperti disampaikan oleh Robbins dan Coutlar, (Wibowo, 2014:1)

“Efisiensi menunjukkan hubungan antara input dan output dengan mencari sumber daya minimum, sedangkan efektif menunjukkan makna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dari pemahaman mengenai manajemen diatas, fungsi dari manajemen dapat dikatakan bahwa pada hakikatnya manajemen adalah merupakan tentang bagaimana kinerja dikelola, berdasarkan kerja sama antara individu, kelompok dengan tim bahkan dengan lingkungan sekitar dengan perumusan tujuan, sehingga terdapatnya kerja sama yang bersifat terus menerus berkelanjutan sehingga terjadi komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan agar supaya terciptanya situasi yang kondusif dan terdapat timbal balik.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2014:4) menyantakan bahwa “sumber daya manusia yang berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tinggi seperti : *intelligence, creativity, dan imagination*”

Sedangkan menurut Davis dan Werther dalam Sutrisno (2014:4), menyatakan bahwa

“Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Dari kedua pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah merupakan orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi, yang melaksanakan pekerjaan dari organisasi tersebut untuk tercapainya tujuan yang diharapkan.

2.1.2.2 Fungsi Managemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan yang dikutip oleh Hartatik (2014:17) menyatakan bahwa fungsi managemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membatu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi.

3. Pengarahan dan Pengadaaan

Pengarahan adalah kegiatan membri petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membatu pencapaian tujuan organisasi. Pengadaaan merupakan

proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Pengendalian

Kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengembangan

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kompensasi

Pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

7. Pengintegrasian

Kegiatan untuk mempersatukan kegiatan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

8. Pemeliharaan

kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, moral dan loyalitas, agar pegawai mau tetap bekerja sama.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya

organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

10. Pemberhentian

Merupakan putusanya hubungan kerja seorang pegawai dari organisasi.

Selanjutnya Murwansyah (2014:8) menyebutkan bahwa “dalam manajemen sumber daya manusia terdapat sejumlah fungsi operasional, diantaranya:

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan SDM untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi, yang sesuai pada saat dibutuhkan.

2. Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan profesional dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada suatu organisasi. Seleksi adalah proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar, yang cocok dengan posisi yang ditawarkan di organisasi.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi kerja dan kinerja organisasi melalui program pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

4. Kompensasi

Kompensasi atau balas jasa diidentifikasi sebagai imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balasan atas kontribusinya terhadap organisasi.

5. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah tebebasnya para pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja”.

Berikutnya menurut Edwin B. Flippo yang dikutip dalam Murwansyah (2014:20) menyebutkan bahwa “terdapat beberapa tujuan manajemen sumber daya manusia, diantaranya:

1. Perencanaan

Proses penentuan tindakan untuk mencapai tujuan. Sebelum tujuan akhir perusahaan ditentukan.

2. Pengorganisasian

Membentuk organisasi untuk melaksanakan tujuan yang telah ditentukan untuk dicapai. Dalam pengorganisasian dibentuk struktur organisasi yang nantinya ditunjukkan bagaimana hubungan antara satu unit dengan unit lainnya.

3. Pengarahan

Kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

4. Memberi petunjuk dan mengajak para pegawai agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan.

5. Pengendalian

Pengendalian berartimelihat, mengamati atau menilai tindakan atau pekerjaan pegawai.

Dari kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi Sumber Daya Manusia adalah fungsi operasional manajerial yang didasari oleh beberapa tahap, diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengembangan.

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Menurut Mathis & Jackson (2006), menyatakan “motivasi merupakan hasrat didalam diri seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk suatu hal dalam mencapai suatu tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia”.

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dan Mary Counter (1999:50) menyatakan “motivasi kerja sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu”.

Selanjutnya menurut Annes *motivation* dalam HR.com (2003:2), “*Motivation = salary (20%) + her boss (50%) + power (10%) + work schedule (10%) + work atmosphere (5%) + co-workers (5%)*”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan yang menciptakan kegairahan seseorang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki dengan adanya beberapa faktor.

2.1.3.2 Pendekatan Motivasi Kerja

Didalam perkembangannya, motivasi dapat dipandang dalam empat pendekatan antara lain yaitu pendekatan tradisional, hubungan manusia, sumber daya manusia, dan pendekatan kontemporer. Berikut penjelasan pendekatan-pendekatan motivasi tersebut menurut Wilson Bangun (2014:313) yang menyatakan ;

1. Pendekatan Tradisional

Dalam model ini yang menjadi titik beratnya adalah pengawasan (*controlling*), dan pengarahan (*directing*). Pada pendekatan ini, manajer menentukan cara yang paling efisien untuk pekerjaan berulang dan memotivasi karyawan dengan sistem insentif upah, semakin banyak yang dihasilkan maka semakin besar upah yang diterima. Dengan menggunakan insentif, manajer dapat memotivasi bawahannya. Makin banyak yang diproduksi, maka semakin besar pula penghasilan yang mereka peroleh. Dalam banyak situasi, pendekatan ini sangat efektif.

2. Pendekatan Hubungan Manusia

Pendekatan hubungan manusia (*human relation model*) selalu dikaitkan dengan pendapat Mayo (1880-1949) terkenal dengan penelitian Hawthorne. Untuk menciptakan hubungan yang baik maka manajer harus memahami alasan-alasan pekerja bekerja dengan cara tertentu, tidak dengan cara yang lainya. Sebagai kesimpulan dari pendekatan ini, manajer dapat memotivasi karyawan dengan memberikan kebutuhan sosial serta dengan membuat mereka merasa berguna dan lebih penting.

3. Pendekatan Sumber Daya Manusia

Para pencetus teori lainnya seperti McGregor dan ahli-ahli lain, melontarkan kritik kepada model hubungan manusia dengan mengatakan konsep tersebut hanya merupakan pendekatan yang lebih canggih untuk memanipulasi karyawan. Kelompok mereka juga mengatakan bahwa, pendekatan tradisional dan hubungan manusia terlalu menyederhanakan motivasi hanya dengan memusatkan pada satu faktor saja seperti uang dan hubungan sosial. Berbeda dengan pendekatan sumber daya manusia yang menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti.

4. Pendekatan Kontemporer

Pendekatan kontemporer (*Contemporary Approach*) didominasi oleh tiga tipe motivasi: teori isi, teori proses, dan teori penguatan. Teori isi (*content theory*) menekankan pada teori kebutuhan-kebutuhan manusia, menjelaskan berbagai kebutuhan manusia mempengaruhi kegiatan dalam organisasi. Dalam teori isi terdapat tiga teori motivasi yang menekankan pada analisa mendasarkebutuhan-kebutuhan manusia, antara lain, teori hirarki kebutuhan, teori ERG, dan teori Dua Faktor. Pada teori proses, terdapat dua teori motivasi yang terpusat pada bagaimana para anggota organisasi mencari penghargaan dalam keadaan bekerja, termasuk dalam kelompok ini: teori keadilan dan teori harapan. Satu teori lagi, berpusat pada bagaimana karyawan mempelajari perilaku kerja yang diinginkan, terdapat pada teori penguatan”.

2.1.3.3 Tujuan motivasi kerja

Menurut Melayu S.P. Hasibuan (2003:35) tujuan motivasi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Selanjutnya menurut Danang dalam penelitaian Sumber DayaManusia (2015:16) tujuan pemberian motivasi antara lain:

1. Mendorong gairah dan semangat karyawan.
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan.
5. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
8. Mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya.

2.1.3.4 Proses Motivasi Kerja

Melayu S.P. Hasibuan (2003) menyebutkan bahwa proses motivasi kerja itu sendiri terdiri dari 6 bagian, diantaranya yaitu:

1. Tujuan

Dalam proses motivasi, perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi. Setelah itu baru karyawan dimotivasi ke arah tujuan.

2. Mengetahui Kepentingan

Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.

3. Komunikasi Efektif

Dalam proses motivasi harus dilalukan komunikasi yang baik dengan bawahannya. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya (misalnya insentif) dan syarat yang harus dipenuhinya supaya diperolehnya.

4. Integrasi tujuan

Proses motivasi diperlukan untuk menyatuak tujan organisasi dan kepentingan karyawan. Tujuan orgasnisasi yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan. Sedangkan tujuan indivdu atau karayawan adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan.

5. Fasilitas

Manajer penting memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan karyawan yang akan mendukung kelncaran pelaksanaan pekerjaan.

6. Team Work

Manajer harus membentuk team work yang terkordinasi dengan baik, sehingga bisa mencapai tujuan perusahaan.

Keberadaan tim work ini sangat penting, karena di dalam satu perusahaan terdapat banyak bagian.

Dalam memotivasi suatu tim, ada beberapa petunjuk atau langkah yang perlu dijadikan acuan dan diperhatikan oleh pemimpin sebagaimana berikut (Wahjosumido yang dikutip dalam Danang 2015:15) menyatakan sebagai berikut:

1. Pemimpin harus tau apa yang dilakuakn bawahannya.
2. Pemimpin harus berorientasi kepada acuan orang.
3. Tiap orang berbeda-beda dalam memuaskan kebutuhan.
4. Setiap pemimpin harus memberikan contoh yang baik bagi karyawan.

2.1.3.5 Teknik Motivasi

Didalam memotivasi kinerja karyawan, seorang pimpinan perlu menerapkan teknik-teknik untuk memotivasi kerja bawahannya. Ada banyak teknik motivasi kerja karyawan yang bisa dipilih dan diterapkan oleh pimpinan suatu organisasi.

Berikut beberapa teknik untuk memotivasi kerja karyawan (Robbins, 2006)

a. Teknik Pemenuhan Kebutuhan Karyawan

Pemenuhan kebutuhan karyawan merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja. Pimpina tidak mungki dapat memotivasi karyawantanpa memperhatikan apa yang dibutuhkan

karyawan. Abraham Maslow mengemukakan hierarki kebutuhan karyawan sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan yang paling mendasar seperti makan, minum, perlindungan fisik.
2. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, dan lingkungan kerja. Dalam hubungan dengan kebutuhan ini, pimpinan perlu memberikan tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, perumahan dan dana pensiun.
3. Kebutuhan sosial dan rasa memiliki, dalam hal ini pemimpin perlu menerima eksistensi/keberadaan pegawai sebagai anggota kelompok kerja, melakukan interaksi kerja dengan baik, dan hubungan kerja yang romantis.
4. Kebutuhan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain. Pemimpin tidak boleh sewenang-wenang memperlakukan karyawan, karena mereka perlu dihormati dan diberi penghargaan atas prestasinya.
5. Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk mengembangkan diri dan potensi, mengembangkan ide-ide, memberikan penilaian, kritik dan berprestasi.

Dimensi dan Indikator dari variabel motivasi yang dipaparkan oleh Hamzah (2016:63) :

Tabel 2.1.

Tabel Dimensi dan Indikator Motivasi

Dimensi	Indikator
Motivasi Intrinsic	Melaksanakan tugas dengan target yang jelas. Memiliki tujuan yang jelas dan menantang. Memiliki perasaan senang dan menantang. Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan.
Motivasi Ekstrinsic	Selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerja. Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan. Bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif. Bekerja dengan harapan meperoleh perhatian dari teman dan atasan.

Sumber : Hamzah, 2016:73

Indikator itu sendiri di bagi menjadi tiga dimensi dimana kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, maupun kebutuhan akan kekuasaan. Tiga dimensi kebutuhan ini diperkuat oleh Mc. Clelland dalam Malayu S.P Hasibuan (2013:162), dimensi dan indikator motivasinya adalah :

a. Dimensi kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh MC. Clelland, ada tiga karakteristik dari orang yang memiliki kebutuhan akan berprestasi yang tinggi, yaitu:

- 1) Orang yang memiliki kebutuhan prestasi tinggi memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pelaksanaan suatu tugas atau mencari solusi atas suatu permasalahan. Akibatnya orang yang memiliki kebutuhan prestasi tinggi lebih suka bekerja sendiri daripada dengan orang lain. Apabila suatu pekerjaan membutuhkan bantuan orang lain maka orang yang dibutuhkan adalah orang yang berkompeten daripada sahabatnya.
- 2) Orang yang memiliki kebutuhan akan berprestasi yang tinggi cenderung menetapkan tingkat kesulitan tugas yang moderat dan menghitung resikonya.
- 3) Orang yang memiliki kebutuhan prestasi yang tinggi memiliki keinginan yang kuat untuk memperoleh umpan balik atau tanggapan atas pelaksanaan tugasnya, sekaligus ingin mengetahui hasil dari pekerjaannya.

Di dalam penelitian tersebut MC. Clelland menemukan bahwa uang tidak begitu penting perannya dalam meningkatkan prestasi kerja bagi orang yang memiliki kebutuhan prestasi tinggi. Dari studi yang dilakukannya pada teknisi laborat misalnya, orang memiliki kebutuhan akan prestasi tinggi mendorong untuk berprestasi sangat baik tanpa insentif finansial. Orang yang memiliki kebutuhan prestasi rendah tidak akan berprestasi baik tanpa insentif finansial, studi ini tidak bermaksud bahwa yang bukan tidak penting bagi orang

yang memiliki kebutuhan akan prestasi tinggi, melainkan untuk mencari imbalan ekonomi sebagai bukti dari keberhasilan.

b. Dimensi kebutuhan akan afiliasi (*needs for affiliation*)

Kebutuhan afiliasi merupakan suatu keinginan untuk melakukan hubungan yang bersahabat dan hangat dengan orang lain. Kebutuhan ini sama dengan kebutuhan social dan Maslow. Orang-orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi memiliki ciri-ciri seperti berikut:

- 1) Memiliki suatu keinginan yang kuat untuk mendapatkan restu dan ketentraman dari orang lain.
- 2) Cenderung untuk menyesuaikan diri dengan keinginan dan norma orang lain yang ada di lingkungan.
- 3) Memiliki suatu perhatian yang sungguh-sungguh terhadap perasaan orang lain.

Orang-orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi mencari kesempatan ditempat kerja untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Oleh karenanya, orang-orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi cenderung bekerja dengan orang lain daripada bekerja sendiri dan mereka cenderung memiliki tingkat kehadiran yang tinggi. Orang-orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi juga ada kecenderungan untuk berprestasi lebih baik dalam situasi dimana ada dukungan personal dan moral. Implikasinya terhadap

organisasi adalah bahwa manager dapat menciptakan adanya lingkungan kerja yang kooperatif dan sportif bagi karyawan yang memiliki kebutuhan afiliasi yang tinggi, akan dapat meningkatkan produktifitasnya. Sebaliknya bagi karyawan yang memiliki kebutuhan akan afiliasi yang rendah seharusnya ditempatkan pada suatu tugas yang memungkinkan untuk bekerja secara independen, karena orang yang memiliki kebutuhan afiliasi yang rendah lebih suka bekerja sendirian.

c. Dimensi kebutuhan akan kekuasaan (*needs for power*)

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain dan bertanggung jawab kepadanya. Orang yang memiliki kebutuhan tinggi akan kekuasaan memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Keinginan untuk mempengaruhi secara langsung terhadap orang lain.
- 2) Keinginan untuk mengadakan pengendalian terhadap orang lain.
- 3) Adanya suatu upaya untuk menjaga hubungan pimpinan dan pengikut.

Orang-orang yang memiliki kebutuhan tinggi akan kekuasaan cenderung lebih banyak memberikan saran-saran, lebih sering memberikan pendapat dan evaluasinya, selalu mencoba untuk mempengaruhi orang lain kedalam cara berpikirnya dan juga

cenderung menempatkan diri sebagai pimpinan dilingkungan aktivitas kelompoknya, serta cenderung dekat dengan atasan atau pimpinannya.

Ketiga jenis kebutuhan tersebut dapat dimiliki setiap orang, yang berbeda hanyalah intensitasnya.

2.1.4 Penilaian Kinerja

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja memiliki makna dan arti yang luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja itu berlangsung. Dan juga memiliki tujuan pencapaian yang optimal terhadap individu, organisasi atau kelompok tersebut. Dengan serangkaian strategi sehingga memberi kontribusi yang optimal.

Bangun (2012:231) menyebutkan kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Wibowo, (2014:3) menyampaikan : “bahwa Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun, implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan, bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerjasama secara harmonis dan terintegrasi antara pimpinan dan bawahannya. Manajemen kinerja diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang akan dicapai.

2.1.4.2 Mengukur Kinerja Karyawan

Didalam standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat di jadikan dasar penilaian setiap pekerjaan.

Menurut Bangun (2011:233) mengungkapkan “bahwa suatu pekerjaan dapat diukur melalui beberapa penilaian, seperti berikut ini :

1. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki standar pekerjaan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan

memiliki kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang di nyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Suatu pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan dengan pekerjaan lain. Jadi, jika pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

5. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakan.

6. Kemampuan kerjasama

Tidak semua pekerjaan bisa diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan

kerja sama antarkaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya”.

2.1.4.3 Pihak yang Melakukan Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian dalam kinerja karyawan dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang mengetahui kinerja karyawan secara individual. Seperti yang dikemukakan oleh Bangun (2012:236),

“bahwa pihak-pihak yang memungkinkan melakukan penilaian kerja antara lain:

1. Karyawan itu sendiri

Karyawan dapat menilai dirinya sendiri, apakah hasil pekerjaannya sudah mencapai atau belum sesuai standar pekerjaan. Berbagai perusahaan sudah mempercayakan karyawannya untuk menilai dirinya sendiri sepanjang karyawan itu sudah dipercaya untuk memberi keterangan diri ang hasil pekerjaannya. Namun jarang sekali orang karyawan dengan jujur menilai pekerjaannya yang sebenarnya. Secara kenyataan, kebanyakan orang menilai kinerjanya lebih tinggi dari hasil yang dilakukan oleh penilai yang sebenarnya.

2. Penilaian Rekan Sekerja

Rekan kerja atau para anggota dalam suatu tim dapat menilai kinerja seorang karyawan. Rekan sekerja sangat banyak mengetahui kemampuan kerja rekan kerja lainnya. Dewasa ini cara ini telah banyak dilakukan oleh berbagai perusahaan dalam menilai kinerja karyawannya. salah satu alasannya adalah penilai rekan sekerja dapat dijadikan sebagai alat prediksi kinerja di masa yang akan datang sangat bermanfaat.

3. Atasan Melakukan Penilaian

Seorang atasan mempunyai kewenangan atas kinerja para karyawan sebagai bawahannya. Atasan atau supervisor memiliki kriteria-kriteria tertentu untuk menilai kinerja karyawan. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan catatan atas kinerja karyawannya di masa yang lalu. Berdasarkan rekam jejak (*track record*) seorang karyawan, seorang supervisor dapat melakukan penilaian kinerja karyawannya.

4. Bawahan Menilai Atasan

Dewasa ini sudah banyak perusahaan yang meminta para bawahan menilai kinerja atasannya. Karyawan diminta untuk menilai atasannya secara jujur tanpa tekanan dari berbagai pihak terutama dari atasan itu sendiri.

5. Penilaian dilakukan oleh Pelanggan

Orang lain diluar perusahaan dapat diminta untuk melakukan penilaian atas kinerja seseorang karyawan dalam perusahaan. Pelanggan merupakan sumber informasi yang dapat dijadikan penilaian kerja dari luar perusahaan. Melalui kotak saran yang berisi quessioner diminta untuk dijawab oleh pelanggan dengan jujur. Jawaban pelanggan merupakan informasi mengenai kepuasan pelanggan atas pelayanan yang didapatkan.”

2.1.5 Motivasi Mempengaruhi Kinerja

Motivasi muncul dari dalam diri manusia dan lingkungan, oleh karena itu pimpinan organisasi perlu menciptakan kondisi dimana pekerja dapat memotivasi diri mereka sendiri. Pemimpin juga perlu memberikan alasan kepada pekerja untuk selalu percaya pada diri sendiri dan organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Semua organisasi dibangun dengan atas landasan pengikut yang selalu termotivasi untuk melayani organisasi.

Suatu cara yang pasti untuk melihat individu yang termotivasi tinggi adalah banyaknya inisiatif atau ide yang dapat memajukan organisasi tersebut dari pekerjaannya dan banyaknya inovasi yang diciptakan serta dapat memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi tersebut. Oleh karena individu dengan motivasi yang tinggi untuk memajukan organisasinya dapat memberikan kontribusi yang optimal yang kemudian dapat memajukan organisasi tersebut.

Motivasi dapat juga dipastikan mempengaruhi kinerja, meskipun bukan merupakan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja.

Teori motivasi terkait dengan kinerja dikemukakan pula oleh Armstrong dalam Wibowo (2014:338). menyatakan ;

“bahwa proses manajemen kinerja dapat memotivasi orang untuk memperbaiki kinerja mereka dan mengembangkan kapabilitas. Teori motivasi yang terkait dengan kinerja dibahas dibawah ini :

- a. *Reinforcement theory*. Teori penguatan menyatakan bahwa dalam keberhasilan mencapai tujuan dan penghargaan bertindak sebagai insentif dan penguat positif perilaku sukses, yang berulang diwaktu yang akan datang apabila kebutuhan sama timbul.
- b. *Expectancy theory*. Menurut teori harapan, motivasi hanya mungkin apabila terjadi hubungan yang jelas dirasakan dan dapat dipergunakan antara kinerja dan outcomes, dan outcomes dilihat sebagai sarana untuk memuaskan kebutuhan.
- c. *Self-efficacy theory*. Mengidentifikasi bahwa motivasi diri akan secara langsung dihubungkan dengan *self-belief* atau keyakinan individu yang memungkinkan mereka dapat menyelesaikan tugas tertentu, mencapai tujuan tertentu atau belajar sesuatu. Tujuan penting manajemen kinerja adalah meningkatkan *self-efficacy* dengan memberikan individu peluang mempertimbangkan dan mendiskusikan dengan manajer mereka tentang bagaimana mereka dapat melakukan lebih banyak. Tetapi pertanggungjawabannya

adalah pada manajer untuk mendorong keyakinan diri dalam pikiran mereka yang diajak mendiskusikan kinerja dan pengembangan.

- d. *Social learning theory*. Mengombinasikan aspek penguatan dari teori harapan. Teori ini mengenal penting konsep dasar penguatan sebagai penentu perilaku masa depan. Tetapi juga menekankan pentingnya faktor psikologis internal, terutama harapan tentang nilai tujuan dan kemampuan individu untuk mencapainya.
- e. Teori atribusi berkepentingan dengan bagaimana orang menjelaskan kinerja mereka.
- f. *Role modeling*. Orang dapat dimotivasi dengan dasar perilaku mereka pada model peran, yaitu seseorang yang pendekatannya dalam bekerja dan kemampuannya menjalankan segala sesuatu memberikan inspirasi, keadaan ini memberikan keinginan untuk mengikuti contoh yang diberikan oleh model. Manajer dan pimpinan dapat menjadi model.

Menurut Wibowo, (2014:332). Menyatakan “Orang dengan kebutuhan prestasi tinggi lebih tertarik pada perusahaan yang mempunyai lingkungan dimana pembayaran diberikan berdasarkan kinerjanya”.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi bisa mempengaruhi kinerja dari karyawan walaupun bukan hanya satu-satunya yang

dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam memberikan kontribusi terhadap organisasinya itu sendiri.

2.1.6 Penelitian Sebelumnya

Beberapa judul Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2

Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan Penelitian
1	Erry Cahya Purnama (2017)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Tenaga Harian Lepas Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung. Bandung. 2017	Menunjukkan bahwa Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, berdasarkan analisis koefisiensi determinasi	X = Motivasi Y = Kinerja Karyawan	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian di RSHS Bandung. Sedangkan peneliti di PT.XL Axiata Tbk Bandung
2	Rita Zahra (2013)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Akasia di Pekanbaru. Pekanbaru, 2013	Motivasi mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi 56,1%, dan sisa nya pengaruh faktor lain yang tidak diteliti	X = Motivasi Y = Kinerja	Penelitian sebelumnya peneliti melakukan penelitian di Hotel Akasia Pekanbaru. Sedangkan peneliti di PT.XL Axiata Tbk Bandung
3	Rizka Afrisalia (2012)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Kudus.2012	Menyimpulkan bahwa Motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Terlihat dari hasil pengujian analisis uji-t dengan hasil analisis regresi linear.	X = Motivasi Y = Kinerja Karyawan	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian di PT. Bank Central Asia Tbk. Sedangkan peneliti di PT.XL Axiata Tbk Bandung

2.2 Kerangka Pemikiran

Didalam setiap organisasi atau perusahaan, manusia merupakan faktor yang sangat penting, karena manusia adalah merupakan faktor penggerak utama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik, maka perusahaan akan sulit untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Tanda yang pasti bisa kita lakukan untuk melihat individu yang termotivasi tinggi adalah banyaknya inisiatif atau ide yang dapat menunjukkan organisasi tersebut dari pekerjaannya dan banyaknya inovasi yang diciptakannya serta dapat memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi tersebut. Karena individu dengan motivasi yang tinggi untuk memajukan organisasinya dapat memberikan kontribusi yang optimal.

Motivasi bisa dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan hanya satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. “orang dengan kebutuhan berprestasi tinggi akan lebih tertarik pada perusahaan yang mempunyai lingkungan dimana pembayaran diberikan berdasarkan hasil kinerja (Wibowo, 2014:332)”.

Pada dasarnya motivasi timbul karena adanya dorongan yang kuat dari dalam diri sendiri, dengan adanya target pencapaian yang ingin diraih. Oleh karena motivasi sangatlah dibutuhkan untuk mendapatkan kinerja yang optimal atau yang diharapkan organisasi atau perusahaan.

Motivasi datang dari dalam diri manusia itu sendiri, dan lingkungannya. Karena pemimpin organisasi perlu untuk menciptakan kondisi dimana pekerja dapat memotivasi diri mereka sendiri. Pemimpin juga perlu memberikan alasan kepada pekerja untuk percaya pada diri sendiri dan organisasi dimana tempat mereka bekerja. Semua organisasi dibangun atas dasar landasan pengikut yang termotivasi untuk melayani organisasi.

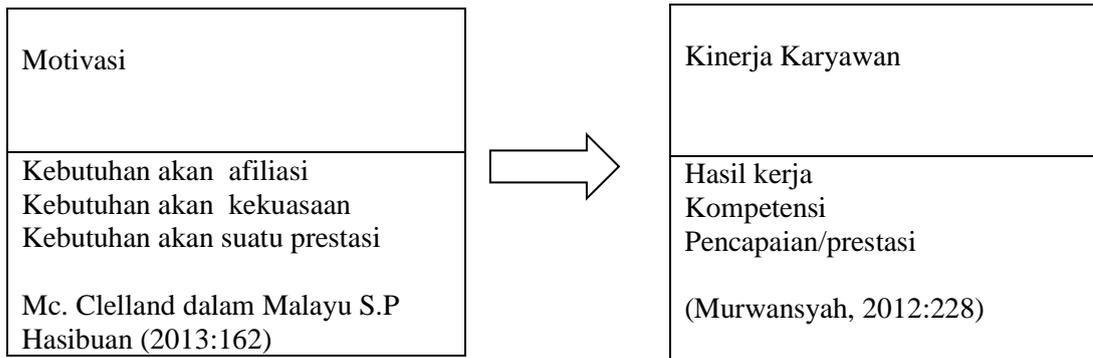
Makna kinerja memiliki arti yang luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses dari kerja itu berlangsung. Serta memiliki tujuan pencapaian yang optimal terhadap individu, organisasi atau kelompok tersebut. Dengan berbagai rangkaian strategi sehingga memberikan kontribusi yang optimal.

Menurut pendapat Bangun (2012:231) menyebutkan bahwa “kinerja adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

(Wibowo, 2014:3) mengungkapkan : “Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun, implementasi kinerja dilalukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan, bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya itu semua akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja”.

Dengan demikian, manajemen kinerja adalah merupakan kebutuhan yang mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerjasama secara harmonis dan terintegrasi antara pimpinan dan bawahannya. Didalam manajemen kinerja yaitu diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang hendak akan dicapai.

Dari beberapa teori yang telah diungkapkan diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi dapat memengaruhi kinerja karyawan walaupun bukan hanya satu-satunya yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang.



2.3 Hipotesis

Berdasarkan dari tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran di atas, perumusan hipotesis yang akan diuji kebenarannya adalah sebagai berikut :

“Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Axiata Tbk Bandung”.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan

Menurut Sugiono (2012:29) metode deskriptif yaitu : “metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil dari penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat hasil kesimpulan yang lebih luas”.

Metode verifikatif menurut Sugiyono (2017:20) dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:23) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi 54 atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode deskriptif verifikatif yang digunakan di dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun yaitu pertama bagaimana motivasi karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung, kedua bagaimana kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung, dan yang ketiga yaitu bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.XL Axiata Tbk Bandung.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1

Tabel Operasional Variabel

Variabel X	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Motivasi (X)	<p>Dalam motivasi tercakup konsep-konsep, seperti kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan berafiliasi, kebiasaan dan rasa ingintahu seseorang terhadap sesuatu".</p> <p>(Thomas L Good dan Jere E, dalam Hamzah, 2016:4 dan Hamzah, 2016:73)</p>	Melakukan tugas sesuai dengan target	Interval
		Memiliki tujuan yang jelas	Interval
		Memiliki perasaan yang senang dalam bekerja	Interval
		Diutamakan berprestasi	Interval
		Selalu berusaha untuk bisa memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya	Interval
		Bekerja dengan harapan agar memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan	Interval
		Bekerja dengan harapan untuk ingin memperoleh insentif	Interval
		Bekerja dengan harapan supaya ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan	Interval
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam	Ketelitian dalam pekerjaan	Interval
		Keterampilan dalam bekerja	Interval
		Kerapian dalam bekerja	Interval

melaksanakan tugasnya dengan rasa tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Mangkunegara (2012:9) dan https://www.slideshare.net/mobile/maryonoeno7/tesis-3-40047775 (22 Oktober 2018, 23:05 WIB)	Keterampilan dan kecakapan bekerja	Interval
	Berempati dan bekerjasama	Interval
	Pencapaian target kerja yang telah dicapai	Interval
	Kecepatan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan	Interval
	Menurunnya kecenderungan penyimpangan dan pelanggaran kerja	Interval

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan penelitian ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan yang diberikan, disampaikan pimpinan (Atasan) dan karyawan PT.XL Axiata Tbk Bandung. Adapun jenis data yang berkaitan dengan penulisan ini adalah:

3.3.1 Data Primer

Menurut Syofian (2013:16) yang dimaksud dengan data primer adalah "Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau dari objek penelitian yang dilakukan. Data primer diperoleh melalui sumber data primer seperti observasi, wawancara, menyebarkan kuesioner kepada responden".

Data primer ini yaitu meliputi : umur, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan yang diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Syofian (2013:16) yaitu “merupakan data yang tidak diperoleh dari sumber pertama. Data sekunder merupakan data yang diterbitkan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”.

Sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan perpustakaan.

Data sekunder ini meliputi :

- a. Gambaran umum PT.XL Axiata Tbk Bandung.
- b. Data jumlah karyawan PT.XL Axiata Tbk Bandung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2013:402) menyatakan “bahwa yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data, antara lain :

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu usaha pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan-keterangan atau informasi dari sumber-sumber yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dengan mengadakan wawancara kepada pihak pimpinan maupun karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung.
- b. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dengan membuat daftar pertanyaan kepada karyawan untuk hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Observasi, yaitu suatu proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Observasi dilakukan apabila penelitian berkenaan

dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besa”

3.5 Rancangan Analisa dan Uji Hipotesi

Kuesioner sebagai alat pada penelitian ini perlu untuk diuji sehingga dapat dipertanggung jawabkan hasilnya secara ilmiah. Pengujian yang dilakukan adalah uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan analisa regresi.

3.5.1 Rencana Analisa

3.5.1.1 Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif yaitu merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau general.

Menurut Sugiono (2008:105) pengertian metode deskriptif adalah: “Metode Deskriptif Analisis merupakan metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan fakta yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah serta dianalisa untuk dapat memberikan gambaran mengenai pemasalahan yang ada”.

Penelitian ini akan menggunakan skala likert sebagai alat bantu kuesioner. Menurut Sugiono (2012:132) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau keluarga tentang fenomena sosial, nilai dan skala likert variabel yang diukur, lalu dijabarkan menjadi indikator variabel sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument”.

Menggunakan skala likert mempunyai gradasi yaitu dari sangat positif sampai sangat negatif. Dimana alternatif jawaban yang diberikan nilai sampai dengan 5,

selanjutnya nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan oleh setiap responden dengan menggunakan langkah-langka sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
SS	5
S	4
R	3
TS	2
STS	1

Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- R = Ragu
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Nilai-nilai alternatif jawaban tersebut kemudian di proses dan diolah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik.

Menurut Sugiyono (2018:147) statistik deskriptif yaitu merupakan “statistik yang digunakan untuk analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Analisis deskriptif didalam penelitian ini digunakan untuk menggunakan bagaimana gambaran tanggapan responden yaitu mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk bandung.

Untuk memudahkan penilaian dan rata-rata tersebut, maka dibuat interval sebesar 5 (lima). Rumus yang digunakan untuk mencari panjang kelas interval menurut Sugiyono (2018:94) yaitu sebagai berikut

:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang Kelas}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dimana:

Rentang Kelas = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval = 3

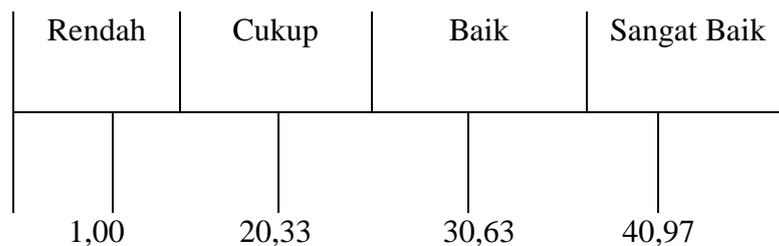
Berdasarkan rumus diatas, maka panjang interval adalah panjang kelas interval = $5 - 1/3 = 1,3$. Maka interval dari kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Kriteria Penilaian

Persentase	Keterangan
1,00 – 20,33	Rendah
21,34 – 30,63	Cukup
31,64 – 40,97	Baik/Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2010)

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



a. Uji Validitas

Pengertian validitas menurut sugiono (2010:267) adalah :
 “Derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.”

Masrum berpendapat, sebagaimana dikutip Sugiono (2004:124) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (sekor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Untuk mencari nilai validasi dari sebuah item maka kita akan mengkolerasikan skor item tersebut dengan skor item-item dari variabel tersebut. Apabila nilai diatas 0,3 maka dikatakan bahwa item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka bisa dikatakan item tersebut kurang valid. Metode korelasi yang digunakan adalah pearson product moment sebagai berikut :

Dimana :

N = Jumlah Responden

X = skor instrumen yang akan digunakan

Y = skor semua item instrumen dalam variabel tersebut.S

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (sugiono,2016 : 179).

Menurut Dwi Priyatno (2012:30) yang dimaksud dengan uji reabilitas adalah sarana untuk membuktikan alat yang di gunakan mengukur gejala pada waktu yang berlainan yang senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Syofian (2013:54) menjelaskan bahwa uji reabilitas adalah alat untuk mengetahui bahwa sejauh mana hasil dari pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Menurut Ghazali dalam Priyatno (2013:30) instrumen penelitian tersebut reliabel jika menurut nilai Cronbach's alpha $> 0,60$. Syofian (2012:57) menyatakan pendapatnya yang sama bahwa kriteria alat penelitian bisa dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha $> 0,60$. Untuk saat ini dalam Priyatno (2012:187) menyatakan jika nilai Cronbach's alpha $> 0,60$ maka alat pengumpulan data dinyatakan reliabel.

c. Uji Normalitas Data

Priyatno mengungkapkan (2014:34) uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangatlah penting karena apabila data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data yang digunakan adalah uji one simple kolmogorov smirnow. Uji normalitas data dapat dilakukan setelah melakukan uji reliabilitas dan validitas. Adapun hasil dari uji normalitas yaitu :

- 1) Jika signifikan (asym sig 2 tailed) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikansi (asym sig 2 tailed) $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

d. Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisa regresi linier sederhana dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini dapat digunakan untuk dapat mengambil keputusan apakah naik turunnya nilai dalam variabel dependen dapat dilakukan dengan menaikkan atau menurunkan nilai variabel independen. Berikut adalah bentuk umum persamaan regresi linier sederhana :

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kinerja karyawan)

X = Variabel Independen (Motivasi)

A = nilai konstan

B = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan maupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b(+)$ maka naik, bila $b(-)$ maka terjadi penurunan.

3.5.1.2 Asumsi Klasik

Model persamaan tersebut dapat diterima secara ekonometrik, maka haruslah memenuhi asumsi klasik, yaitu bebas dari autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

a. Pengujian autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu terdapat kondisi yang ketika residu tidak

independen satu sama lain. Secara sederhana, yaitu gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan tes statistik *Durbin-Watson*. (Ghozali, 2006: 95) 50.

b. Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari 1 pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya), (Ghozali, 2006: 105).

3.5.2 Uji Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah dari penelitian. Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pengertian hipotesis tersebut adalah untuk hipotesis dari penelitian, Sugiono (2014:213).

a. Uji t (Uji Parsial)

Menurut pendapat Priyatno (2012:79) “Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait”. Pengujian ini menggunakan signifikansi 0,05 dan dua sisi. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Langkah-langkah Pengujian Koefisiensi :

a. Rumus Hipotesis

H₀ : Motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung

H₁ : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung

b. Menentukan t hitung

c. Nilai t hitung dapat diperoleh dari tabel output pada kolom yang diperoleh hasil perhitungan statistik menggunakan software SPSS.

d. Menentukan t tabel

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,05. Kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H₀ ditolak

2. Langkah-langkah Pengujian Berdasarkan Signifikansi

a. Rumus Hipotesis

b. H₀ : Motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung

H₁ : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung

c. Menentukan Nilai Signifikansi

Signifikansi dapat dilihat pada tabel output pada kolom Sig yang dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik menggunakan software SPSS.

d. Kriteria Penguji

Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak

b. Analisis Koefisien Determinasi (Pengaruh r^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dan seberapa besar dipengaruhi faktor lain. Maka dihitung koefisien determinasi (K_d) dengan asumsi faktor-faktor lain diluar variabel dianggap konstan atau tetap (*ceteris paribus*), rumus umum koefisien determinasi yaitu:

Keterangan : K_d = Koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

Dimana :

K_d : 0, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y, Lemah

K_d : 1, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y, Kuat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. XL Axiata Tbk (dahulu PT Excelcomindo Pratama Tbk), atau disingkat XL, adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. XL mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 8 Oktober 1996, dan merupakan perusahaan swasta pertama yang menyediakan layanan telepon seluler di Indonesia. XL memiliki dua lini produk GSM, yaitu XL Prabayar dan XL Pascabayar. Selain itu XL juga menyediakan layanan korporasi yang termasuk Internet Service Provider (ISP) dan VoIP. Kantor pusat PT. XL Axiata Tbk terletak di Menara Prima, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung, Megakuningan Jakarta Selatan 12950 dan memiliki 5 kantor cabang atau region (West, East, Central, North dan Jabo).

PT. XL Axiata Tbk. (“XL” atau “Perseroan”) didirikan pada tanggal 6 Oktober 1989 dengan nama PT Grahametropolitan Lestari, bergerak di bidang perdagangan dan jasa umum. Enam tahun kemudian, Perseroan mengambil suatu langkah penting seiring dengan kerja sama antara Rajawali Group – pemegang saham PT Grahametropolitan Lestari – dan tiga investor asing (NYNEX, AIF,

dan Mitsui). Nama Perseroan kemudian berubah menjadi PT. Excelcomindo Pratama Tbk dengan bisnis utama di bidang penyediaan layanan teleponi dasar.

Pada tahun 1996, XL mulai beroperasi secara komersial dengan fokus cakupan area di Jakarta, Bandung dan Surabaya. Hal ini menjadikan XL sebagai perusahaan tertutup pertama di Indonesia yang menyediakan jasa teleponi dasar bergerak seluler. Bulan September 2005 merupakan suatu tonggak penting untuk Perseroan. Dengan mengembangkan seluruh aspek bisnisnya, XL menjadi perusahaan publik dan tercatat di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa Efek Indonesia). Kepemilikan saham XL saat ini mayoritas dipegang oleh TM International Berhad melalui Indocel Holding Sdn Bhd (83,8 %) dan Emirates Telecommunications Corporation (Etisalat) melalui Etisalat International Indonesia Ltd (16,0%). XL pada saat ini merupakan penyedia layanan telekomunikasi seluler dengan cakupan jaringan yang luas di seluruh wilayah Indonesia bagi pelanggan ritel dan menyediakan solusi bisnis bagi pelanggan korporat.

Layanan XL mencakup antara lain percakapan, data dan layanan nilai tambah lainnya (value added services). Untuk mendukung layanan tersebut, XL beroperasi dengan teknologi GSM 900/DCS 1800 42 serta teknologi jaringan bergerak seluler sistem IMT-2000/3G. XL juga telah memperoleh Ijin Penyelenggaraan Jaringan Tetap Tertutup, Ijin Penyelenggaraan Jasa Akses Internet (Internet Services Protocol/ ISP), Ijin Penyelenggaraan Jasa Internet Telepon untuk Keperluan Publik (Voice over Internet Protocol/VoIP), dan Ijin

Penyelenggaraan Jasa Interkoneksi Internet (“NAP”). Serta Izin Penyelenggaraan Jasa Pengiriman Uang dan Izin Penerbit E-money dari Bank Indonesia yang memungkinkan XL untuk dapat menyediakan jasa pengiriman uang kepada pelangganya melalui metode XL Tunai.

Lokasi PT.XL Axiata Tbk Bandung terletak di Jl.RE Marthadinata no.7 Tamansari Bandung Wetan Bandung 40116, Jawa Barat, Indonesia. Dengan luas bangunan 4106m², dan ruang usaha seluas 2500m².

Adapun perusahaan tersebut dilihat dari letak geografisnya yaitu sebagai berikut:

Utara : Jl.Merdeka

Timur : Jl.Wastukencana

Selatan: Jl.Dago

Barat : Jl.Riau

Disekitar PT.XL Axiata Tbk Bandung terdapat beberapa lingkungan yang bisa dijadikan patokan untuk bisa menuju PT.XL Axiata Tbk Marthadinata Bandung, wilayah tersebut yaitu:

1. Bandung Elektronik Center (BEC)
2. Hotel SERELA
3. Rumah Sakit Sariningsih
4. Mall Bandung Indah Plaza (BIP)
5. Bank BCA

Maksud dan tujuan didirikan PT.XL Axiata Tbk Bandung adalah untuk mempermudah konsumen XL mendapatkan pelayanan secara langsung baik mengenai kebutuhan selulernya dan menyampaikan keluhan dan kendala yang sedang mereka hadapi.

PT.XL Axiata Tbk Bandung memiliki logo yang dapat dilihat dari logo dan lambing perusahaan itu sendiri. Adapun logo PT.XL Axiata Tbk Bandung dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1 Logo PT.XL AXIATA Tbk Bandung

Sumber: PT.XL AXIATA Tbk Bandung

Berdasarkan pada Gambar 4.1, dapat dilihat bahwa logo yang digunakan oleh PT.XL Axiata Tbk Bandung Dalam bahasa tangan budaya pagan atau norse dan bahasa perancis pada logo dan lambang XL pada PT.XL Axiata Tbk Bandung.

- a. Menyilangkan jari artinya suatu keberuntungan
- b. Huruf XL yang tebal menunjukan kehebatan dirinya.
- c. Warna biru merupakan identitas prinsip dasar XL yang melambangkan kepercayaan dan tanggung jawab.

- d. Warna hijau muda (*tosca*) melambangkan sumber inspirasi pertumbuhan dan harmoni.

4.1.1.2 Visi dan Misi PT.XL Axiata Tbk Bandung

Maksud dan tujuan didirikan PT.XL Axiata Tbk Bandung adalah untuk mempermudah konsumen XL mendapatkan pelayanan secara langsung baik mengenai kebutuhan selulernya dan menyampaikan keluhan dan kendala yang sedang mereka hadapi.

1. Visi

“Menjadi yang terdepan dalam memberikan pengalaman menggunakan mobile internet yang mudah dengan harga yang lebih murah untuk masyarakat Indonesia dimana Brand XL memiliki daya Tarik yang kuat untuk anak muda.”

2. Misi

Membuat hidup yang lebih bermakna bagi masyarakat Indonesia melalui kemudahan koneksi digital.

Budaya korporat :

1. Uncompromising Integrity

Memiliki standar etika tinggi,tidak ada toleransi terhadap perilaku yang tidak etis.

2. Team Synergy

Penuh semangat bekerja-sama,memastikan semua proses dilakukan demi mencapai tujuan bersama.

3. Simplicity

Melakukan yang terbaik untuk memberikan solusi yang mudah digunakan dan melebihi harapan pelanggan.

4. Exceptional Performance

Selalu semangat dalam memberikan kinerja terbaik.

4.1.1.3 Aktivitas perusahaan

PT.XL Axiata Tbk Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi yang menyediakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan layanan provider masyarakat di Indonesia.

Aspek kegiatan Usaha PT. XL Axiata Tbk Bandung ini dalam bidang produk dan jasa adalah:

1. Melaksanakan dan menjalankan kegiatan dalam usaha penyediaan sarana dan penyelenggaraan jasa dan/jaringan telekomunikasi termasuk namun tidak terbatas pada penyelenggaraan jasa telepon dasar dan jasa multimedia dan penyelenggaraan jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap tertutup.
2. Menyenggarakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika (XL.Tunai)
3. Jasa layanan seluler (meliputi 2G/3G/4G/4.5G)

4. Jasa akses internet
5. Jasa pengiriman uang bagi badan usaha selain bank
6. Jasa interkoneksi internet
7. Jaringan tetap tertutup

Selain itu juga PT.XL Axiata Tbk Bandung menyediakan beberapa fasilitas telekomunikasi seluler meliputi :

- a. XL Prabayar : Meliputi SP3K(simcard) kartu perdana,pulsa,kuota internet,anynet telepon.
- b. XL Pascabayar(Postpaid) : Meliputi internet,telepon,sms (one package) untuk pelanggan yang abudement.
- c. XLGO : Berupa modem(wifi) internet yang hanya bisa digunakan untuk tattering data saja
- d. XLHOME : yaitu RouteR dalam kapasitas lebih besar jangkauan akses datanya.

4.1.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data hasil dari penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang sudah diperoleh dari penyebaran angket ini merupakan dara primer penelitian. Sampel dari penelitian ini sebanyak 30 responden yaitu karyawan PT.XL Axiata Tbk Bandung. Di dalam penelitian ini profil responden yaitu dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, status pernikahan, dan pendidikan terakhir.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden dalam penelitian ini adalah pengelompokan berdasarkan jenis kelamin yang bermaksud untuk mengetahui besarnya tingkat pengelompokan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, yang dapat dilihat melalui table dan gambar sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Perempuan	24	80
Laki-laki	6	20
Jumlah	30	100

Sumber : Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa data menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan total 30 responden dengan mayoritas respondenya adalah perempuan yaitu sebanyak 24 responden (80%) sedangkan laki-laki sebanyak 6 responden (32%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan usia menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan dalam pola pikir responden, sehingga didalam penelitian ini dapat dikelompokkan menurut tingkat usia responden yaitu usia responden 17-21 tahun, 22-30 tahun, 31-40 tahun, 41-

50 tahun, dan lebih dari 50 tahun. Berdasarkan uraian yang diatas dapat dilihat melalui table dan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase%
17-21	3	10,0
22-30	13	43,3
31-40	7	23,3
41-50	4	13,3
> 50	3	10,0
Jumlah	30	100

Sumber: Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia dengan total 30 responden dalam beberapa kelompok usia dapat diketahui sebagai berikut. Dari kelompok usia 17-21 tahun berjumlah 3 responden (10%), kelompok usia 22-30 tahun berjumlah 13 responden (43%), kelompok 31-40 tahun berjumlah 7 responden atau 23,3%, kemudian dari usia 41-50 tahun berjumlah 4 responden atau 13,3%, dan lebih dari 50 tahun berjumlah 3 responden (10%). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kelompok usia lebih dari 22-30 tahun merupakan kelompok usia terbanyak yang menjadi responden dengan jumlah 13 responden dengan persentase sebesar (43,3%) sebagai kelompok usia yang paling banyak menjadi responden penelitian, selama penelitian ini berlangsung.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Status

Profil responden yang berdasarkan pada status. Dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi Menikah, Belum Menikah dan Pernah Menikah. Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat melalui tabel dan gambar sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Menikah	18	60,0
Belum Menikah	12	40,0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa data menggambarkan karakteristik responden berdasarkan status dengan total 30 responden dalam beberapa kelompok status pernikahan dapat diketahui sebagai berikut. Dari kelompok menikah berjumlah 18 responden (18%), kelompok belum menikah berjumlah 12 responden (40%). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kelompok menikah merupakan kelompok status terbanyak yang menjadi responden dengan jumlah 45 responden dengan persentase sebesar (48%) sebagai kelompok status yang paling banyak menjadi responden penelitian, selama penelitian ini berlangsung.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir menggambarkan sejauh mana tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh para responden. Dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dari SMA, Diploma, Sarjana dan Pascasarjana. Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat melalui table dan gambar sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase%
D III	21	70,0
S1	5	16,7
S2	4	13,3
Jumlah	30	100,0

Sumber : Data Kuiseioner

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa data menggambarkan karakteristik dari responden berdasarkan status dengan total 30 responden dalam beberapa kelompok tingkat pendidikan terakhir dapat diketahui sebagai berikut. Dari kelompok DIII berjumlah 21 responden (70%), kelompok sarjana berjumlah 5 responden (16,7%), kelompok strata dua 4 responden (13,3 %).

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Profil responden berdasarkan masa kerja menggambarkan sejauh mana tingkat pengalaman yang dimiliki oleh para responden. Dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 5 kelompok. Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat melalui table sebagai berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase%
1-10	13	43,3
11-20	3	10,0
21-30	6	20,0
31-40	6	20,0
41-50	2	6,7
Jumlah	30	100

Sumber : Data Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa data menggambarkan karakteristik dari responden berdasarkan masa kerja dengan total 30 responden dalam beberapa kelompok masa kerja yang dapat diketahui sebagai berikut. Dari kelompok 1-10 bulan berjumlah 13 responden (43,3%), kelompok 11-20 bulan berjumlah 3 responden (10%), kelompok 21-30 bulan 6 responden (20 %), dan kelompok 31-40 bulan sebanyak 2 responden (6,7%).

4.1.3 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Instrument yang valid yaitu artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008: 172). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini dapat menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Analisis Faktor Konfirmatori merupakan salah satu metode analisis multivariate yang dapat digunakan untuk mengkonfirmasi apakah model pengukuran yang dibangun sesuai dengan yang dihipotesiskan. Dalam Analisis Faktor Konfirmatori, peubah laten ini dianggap sebagai peubah penyebab (peubah bebas) yang mendasari peubah-peubah indikator (Ghozali, 2006).

Selanjutnya pada tabel di bawah ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada masing-masing variabel mengelompok menjadi satu, dengan nilai *loading factor* di atas 0,50.

Tabel 4.6

Tabel Statistik Communalities

Communalities

	Initial	Extraction
MOT1	1,000	,714
MOT2	1,000	,798
MOT3	1,000	,603

MOT4	1,000	,516
MOT5	1,000	,593
MOT6	1,000	,687
MOT7	1,000	,540
MOT8	1,000	,743
KIN9	1,000	,625
KIN10	1,000	,377
KIN11	1,000	,705
KIN12	1,000	,849
KIN13	1,000	,613
KIN14	1,000	,671
KIN15	1,000	,889
KIN16	1,000	,779

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan KMO diketahui bahwa semua item telah mengelompok sesuai dengan indikatornya dan berdasarkan hasil di atas diketahui semua item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai *loading factor* di atas 0,5.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan agar untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen memiliki reliabilitas yang baik jika koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 maka item

pertanyaan dikatakan reliabel.

2. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 maka item pertanyaan tidak reliabel.

(Sulistyo,2012).

Hasil uji reliabilitas disajikan pada table dibawah ini:

Tabel 4.7

Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,889	,895	16

Sumber : Data Primer, 2019

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari dua variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$.

4.1.4 Asumsi Klasik

Agar model persamaan tersebut bisa diterima secara ekonometrik, maka harus memenuhi asumsi klasik, yaitu bebas dari uji normalitas, uji regresi linier sederhana dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2014:34) uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut akan dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas yang digunakan adalah uji one simple kolmogropov smirnow. Uji normalitas data dilakukan setelah melakukan uji reliabilitas dan validitas. Adapun hasil uji noormalitas yaitu :

1. Jika signifikan (asym sig 2 tailed) $> 0,05$ maka data berdistribus normal.
2. Jika nilai signifikansi (asym sig 2 tailed) $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.8

Uji Normalitas Metode Kolmogrov – Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,62661002
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,087
	Negative	-,087
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan asymp sig 2 tailed, diangka, 200 dan $> 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan dari uji normalitas ini bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. XL Axiata Tbk Bandung. Berikut ini adalah output perolehan nilai regresi :

Tabel 4.9

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,072	4,905		1,238	,226
MOTIVASI	,829	,156	,708	5,310	,000

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Olah Data Kuesioner, SPS 22

Pada tabel diatas, diperoleh data bahwa konstanta $a = 6,072$, koefisien regresi $b = 0,829$. Maka persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6,072 + 0,829 X$$

Arti dari persamaan regresi linier sederhana ini adalah jika tanpa variabel motivasi kerja maka kinerja karyawan sebesar 6,072. Tetapi jika ditambah dengan satuan unit motivasi kerja, maka kinerja yang semula 6,072 akan berubah meningkat menjadi 6,072 ditambah 0,829 menjadi 6,901.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan yang lain (Ghozali,2007:125). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Tabel 4.10

Uji Heteroskedastisitas Glajser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,821	2,737		2,857	,008
	MOTIVASI	-,159	,087	-,326	-1,823	,079

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Olahan, SPSS

Tabel 4,13 diatas adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode glejser. Uji glejser digunakan untuk meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residual. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- Sig > 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas
- Sig < 0,05 artinya terjadi heteroskedastisitas

Sedangkan hasil uji yang baik adalah hasil yang tidak terdapat heteroskedastisitas.

Mengacu pada tabel 4.14 tersebut, dapat dikatakan bahwa data yang diuji tidak terdapat heteroskedastisitas. Karena hasil nilai sig $0,79 > 0,05$.

4.1.5 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Analisis deskriptif tanggapan responden pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi konsumen mengenai *personality traits*, kinerja karyawan dan motivasi. Data mengenai persepsi karyawan tersebut diperoleh melalui pengisian angket yang disebar terhadap 30 responden dengan pilihan jawaban “SS”, ”S”, ”R”, “TS”, “STS” dijadikan alternative jawaban untuk mempermudah responden dalam mengisi angket yang diberikan terhadap 16 pertanyaan pada kuesioner yang disebar kepada para karyawan yang dijadikan responden. Dengan kriteria skor penilaian sebagai berikut: (Sugiyono,2016).

Tabel 4.11

Kriteria Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	SS	5
2	S	4
3	R	3
4	TS	2
5	STS	1

Sumber: Sugiyono (2016)

4.1.6 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi (X)

Variabel motivasi terdiri dari 3 indikator yakni kebutuhan berprestasi, kebutuhan berkuasa dan kebutuhan afiliasi dengan 8 item pernyataan yang diajukan secara keseluruhan. Berikut kecenderungan jawaban responden pada setiap indikatornya :

Tabel 4.12

Skor Indikator Motivasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
P1	Karyawan telah melaksanakan tugas dengan target yang jelas	55	76	0	0	0	131
P2	Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang	55	64	6	2	0	127
P3	Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja	5	48	30	10	2	95
P4	Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan	55	72	3	0	0	130
P5	Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya	10	60	21	2	5	98
P6	Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan	65	48	6	6	0	125
P7	karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif / bonus	35	72	23	4	0	120
P8	Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan	16	64	21	2	1	110
Jumlah							936
Rata-rata indikator							117

1. Karyawan melaksanakan tugas dengan target yang jelas

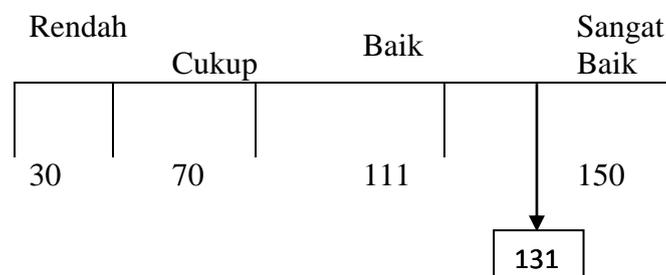
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.13

Karyawan melaksanakan tugas dengan target yang jelas

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	11	37%	55
Setuju	4	19	63%	76
Ragu-ragu	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	131

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden melaksanakan tugas dengan target yang jelas dalam kerja dengan dengan persentase 63%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 131. Dengan jarak interval sebagai berikut :



2. Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.14

Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	11	37%	55
Setuju	4	16	53%	64
Ragu-ragu	3	2	7%	6
Tidak Setuju	2	1	3%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	127

3. Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.15

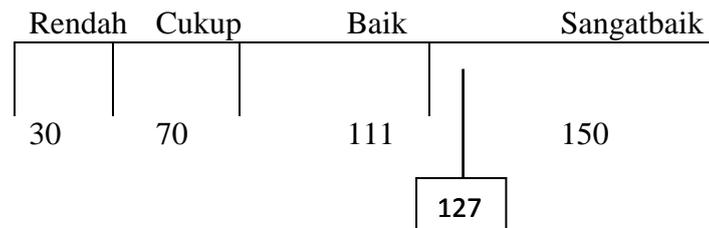
Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	11	37%	55
Setuju	4	16	53%	64
Ragu-ragu	3	2	7%	6
Tidak Setuju	2	1	3%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	127

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden memiliki tujuan yang

jelas dan menantang dalam kerja dengan dengan persentase 53%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 127.

Dengan jarak interval sebagai berikut :



4. Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

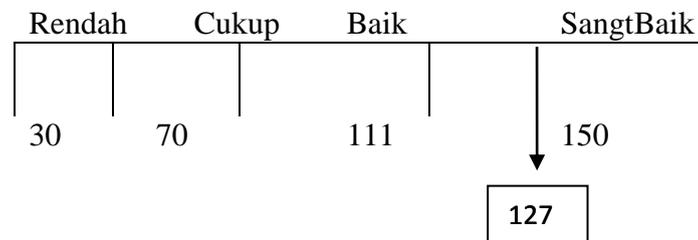
Tabel 4.16

Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	12	40%	48
Ragu-ragu	3	10	33%	30
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	2	7%	2
Total	15	30	100%	95

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden memiliki perasaan senang dalam bekerja dengan dengan persentase 40%. Dapat dilihat dari

hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 95. Dengan jarak interval sebagai berikut :



5. Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

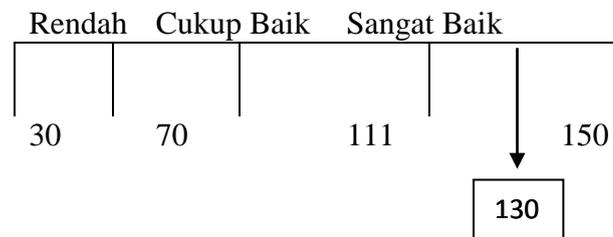
Tabel 4.17

Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	11	37%	55
Setuju	4	18	60%	72
Ragu-ragu	3	1	3%	3
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	130

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan dengan persentase 60%. Dapat dilidhari

hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 130. Dengan jarak interval sebagai berikut :



6. Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerja

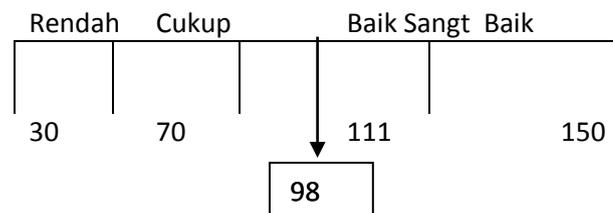
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.18

Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kerja

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	2	7%	10
Setuju	4	15	50%	60
Ragu-ragu	3	7	23%	21
Tidak Setuju	2	1	3%	2
Sangat Tidak Setuju	1	5	17%	5
Total	15	30	100%	98

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerja dengan persentase 50%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 98. Dengan jarak interval sebagai berikut :



7. Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan

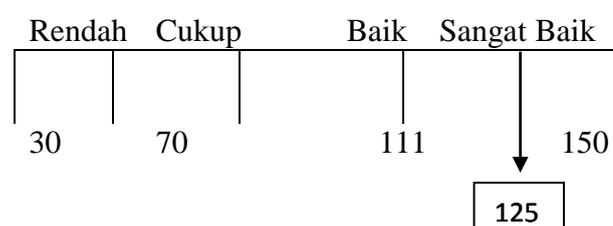
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.19

Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	13	43%	65
Setuju	4	12	40%	48
Ragu-ragu	3	2	7%	6
Tidak Setuju	2	3	10%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	125

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden sangat setuju jika responden senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan dengan persentase 53%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 125. Dengan jarak interval sebagai berikut :



8. Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif/bonus

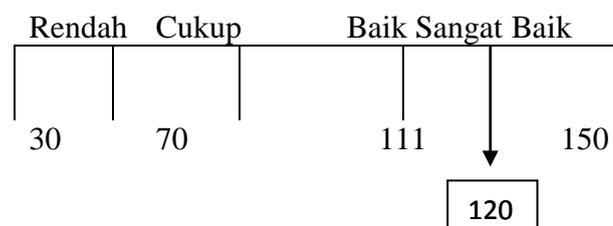
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.20

Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif/bonus

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	7	23%	35
Setuju	4	18	60%	72
Ragu-ragu	3	3	10%	9
Tidak Setuju	2	2	7%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	120

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif/bonus dengan persentase 60%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 120. Dengan jarak interval sebagai berikut :



9. Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan

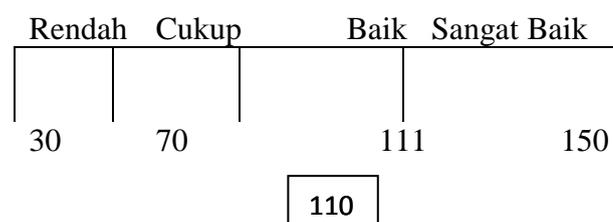
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel motivasi :

Tabel 4.21

Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	4	13%	20
Setuju	4	16	53%	64
Ragu-ragu	3	7	23%	21
Tidak Setuju	2	2	7%	4
Sangat Tidak Setuju	1	1	3%	1
Total	15	30	100%	110

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan dengan persentase 53%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 110. Dengan jarak interval sebagai berikut :



4.1.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja

Karyawan (Y)

Variabel kinerja karyawan memiliki 8 variabel yakni dengan 8 item pernyataan yang diajukan secara keseluruhan. Berikut rekapitulasi jawaban responden pada setiap indikatornya :

Tabel 4.22

Skor Indikator Kinerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
P9	Karyawan telah teliti dalam bekerja	65	40	6	10	0	121
P10	Karyawan terampil dalam bekerja	25	44	27	10	0	106
P11	Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaannya	5	72	21	4	2	104
P12	Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja	50	68	3	0	2	123
P13	Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama	45	48	9	2	5	109
P14	Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan	25	24	27	10	0	106
P15	Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu	60	52	6	4	1	123
P16	Menurunnya kecenderungan penyimpangan	40	72	0	0	2	124
Jumlah							916
Rata-rata indikator							114,5

1. Karyawan telah teliti dalam bekerja

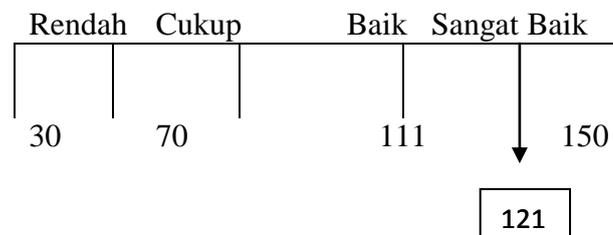
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja

:

Tabel 4.23**Karyawan telah teliti dalam bekerja**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	13	43%	65
Setuju	4	10	33%	40
Ragu-ragu	3	2	7%	6
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	121

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden telah teliti dalam bekerja dengan persentase 43%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 121. Dengan jarak interval sebagai berikut :



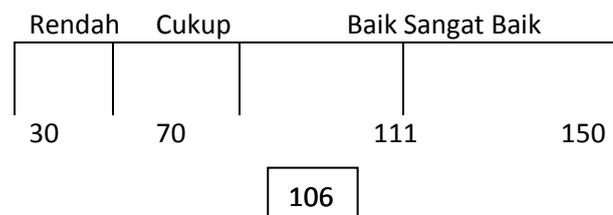
2. Karyawan terampil dalam bekerja

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja :

Tabel 4.24
Karyawan terampil dalam bekerja

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	5	17%	25
Setuju	4	11	37%	44
Ragu-ragu	3	9	30%	27
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	106

Berdasarkan Tabel 4.24 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika responden terampil dalam bekerja dengan persentase 37%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 106. Dengan jarak interval sebagai berikut :



3. Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaan

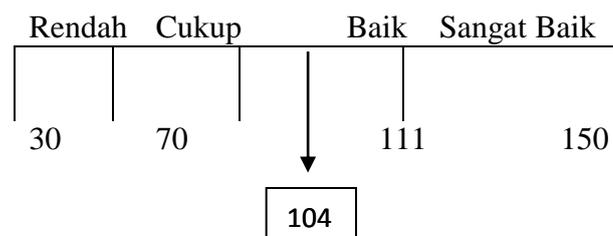
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja :

Tabel 4.25

Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaan

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	18	60%	72
Ragu-ragu	3	7	23%	21
Tidak Setuju	2	2	7%	4
Sangat Tidak Setuju	1	2	7%	2
Total	15	30	100%	104

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika cukup rapih dalam melakukan pekerjaan dengan persentase 60%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 104. Dengan jarak interval sebagai berikut :



4. Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja

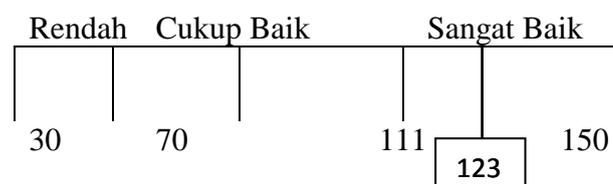
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja :

Tabel 4.26

Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	10	33%	50
Setuju	4	17	57%	68
Ragu-ragu	3	1	3%	3
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	2	7%	2
Total	15	30	100%	123

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju jika cukup rapih dalam melakukan pekerjaan dengan persentase 57%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 123. Dengan jarak interval sebagai berikut :



5. Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama

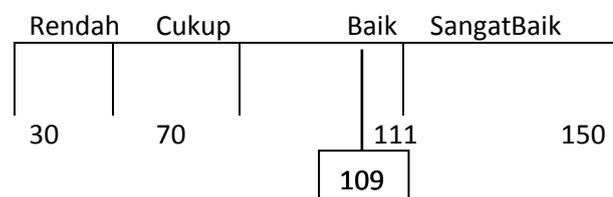
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja

Tabel 4.27

Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	9	30%	45
Setuju	4	12	40%	48
Ragu-ragu	3	3	10%	9
Tidak Setuju	2	1	3%	2
Sangat Tidak Setuju	1	5	17%	5
Total	15	30	100%	109

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju memiliki empati dalam bekerja sama dengan persentase 40%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 109. Dengan jarak interval sebagai berikut :



6. Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan

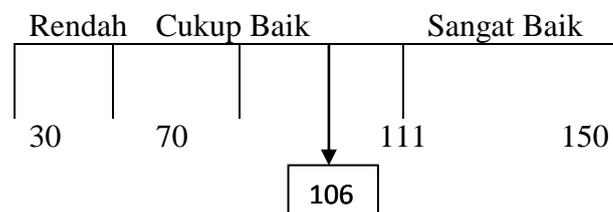
Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja

Tabel 4.28

Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	5	17%	25
Setuju	4	11	37%	44
Ragu-ragu	3	9	30%	27
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total	15	30	100%	106

Berdasarkan Tabel 4.28 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju telah mencapai target kerja yang telah ditentukan dengan persentase 37%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 106. Dengan jarak interval sebagai berikut :



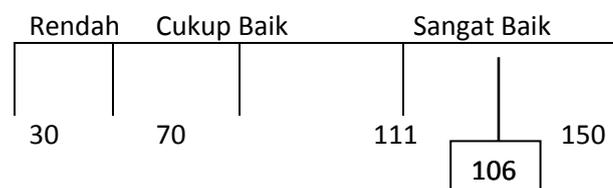
7. Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja :

Tabel 4.29**Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	12	40%	60
Setuju	4	13	43%	52
Ragu-ragu	3	2	7%	6
Tidak Setuju	2	2	7%	4
Sangat Tidak Setuju	1	1	3%	1
Total	15	30	100%	123

Berdasarkan Tabel 4.29 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dengan persentase 43%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 123. Dengan jarak interval sebagai berikut :



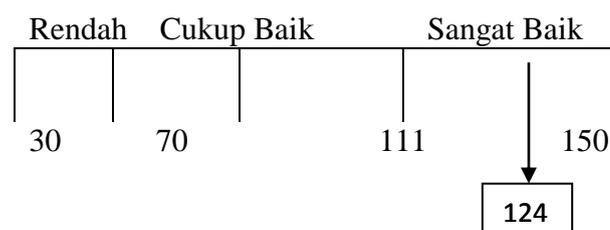
8. Menurunnya kecenderungan penyimpangan

Berikut adalah tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kinerja :

Tabel 4.30**Menurunnya kecenderungan penyimpangan**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	F (%)	Skor Total
Sangat Setuju	5	10	33%	50
Setuju	4	18	60%	72
Ragu-ragu	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	2	7%	2
Total	15	30	100%	124

Berdasarkan Tabel 4.30 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa responden setuju Menurunnya kecenderungan penyimpangan dengan persentase 60%. Dapat dilihat dari hasil Skor total tanggapan responden yang berjumlah 124. Dengan jarak interval sebagai berikut :

**4.1.8 Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji signifikansi

a. Uji t

Menurut Priyanto (2013:115) uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t untuk 30 responden dikurangi dengan dua derajat ketelitian 0,05. Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel independen dinyatakan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.

Nilai t tabel 30 responden dikurangi 2 menurut Priyatno (2012:115) = 2,084, nilai t hitung 5,310. Karena t hitung $>$ dari t tabel maka dengan mengacu pendapat Priyatno (2013:115) ditetapkan bahwa ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja, dan pengaruhnya positif.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antar variabel, yakni antara variabel motivasi dengan kinerja karyawan pada PT.XL Tbk Bandung. Dalam penelitian ini koefisien korelasi yang digunakan adalah korelasi pearson. Berikut adalah output perolehan koefisien korelasi yang diperoleh

Tabel 4.31

Hasil Uji Korelasi Pearson Correlations

	MOTIVASI	KINERJA
MOTIVASI Pearson Correlation	1	,708**
Sig. (2-tailed)		,000
N	30	30
KINERJA Pearson Correlation	,708**	1

Sig. (2-tailed)	,000	
N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olah Data, SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.708. hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk di Bandung memiliki hubungan yang kuat.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel motivasi dalam menjelaskan hubungannya dengan variabel kinerja karyawan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 22.

Tabel 4.32

Uji Korelasi Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 ^a	,502	,484	3,691

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI

Sumber : Olah Data, SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas didapatkan R Square sebesar 0.708 atau 70,8%, hal ini berarti bahwa variasi pada variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel motivasi sebesar 70,8% sedangkan sisanya sebesar 29,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti tetapi dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Motivasi kerja karyawan pada PT.XL Axiata di Tbk Bandung

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana dapat dijelaskan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan uji t uji signifikansi pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja merupakan pengaruh yang positif dan signifikan.

Pernyataan di dalam kuesioner kemudian diolah dan di tabulasi dan disajikan dalam satu tabel jumlah skor variabel motivasi dibawah ini :

Tabel 4.33

Skor Indikator Motivasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
P1	Karyawan telah melaksanakan tugas dengan target yang jelas	55	76	0	0	0	131
P2	Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang	55	64	6	2	0	127
P3	Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja	5	48	30	10	2	95

P4	Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan	55	72	3	0	0	130
P5	Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya	10	60	21	2	5	98
P6	Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan	65	48	6	6	0	125
P7	karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif / bonus	35	72	23	4	0	120
P8	Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan	16	64	21	2	1	110
Jumlah							936
Rata-rata indikator							117

Pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa skor tertinggi diraih oleh pernyataan P1 yaitu responden mempunyai tujuan yang jelas pada waktu bekerja, skornya mencapai 131. Sedangkan pernyataan yang memperoleh skor paling kecil adalah pernyataan P3 yaitu responden memiliki perasaan senang dalam bekerja. Pernyataan ini memperoleh skor 95. Pernyataan P3 ini mempunyai makna bahwa motivasi karyawan dengan harapan memiliki perasaan senang dalam bekerja dalam kenyataannya harapan itu tidak ditemui sehingga timbul kekecewaan.

Pada tabel disajikan jumlah skor indikator-indikator dari variabel penempatan kerja yang diwujudkan dalam bentukan pernyataan P1 sampai dengan P8 adalah = 936

Skor terendah = $1 \times 8 \times 30$ responden = 240

Skor tertinggi = $5 \times 8 \times 30$ responden = 1.200

Jumlah nilai indikator motivasi dikelompokkan menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu :

1. Sangat Tidak Bermotivasi (STB) dengan nilai 0 sampai 240
2. Tidak Bermotivasi (TB) dengan nilai 241 sampai 480
3. Cukup Bermotivasi (CB) dengan nilai 481 sampai 720
4. Bermotivasi (B) dengan nilai 721 sampai 960
5. Sangat Bermotivasi (SB) dengan nilai 960 sampai 1.200

(Sumber : Riduwan 2007)

Berdasarkan penggolongan diatas, maka jumlah skor motivasi pada garis kontinum berada pada posisi kelompok SB (Sangat Bermotivasi).

4.2.2. Kinerja karyawan pada PT.XL Axiata di Tbk Bandung

Responden menyampaikan pendapat tentang kinerja yang dimiliki oleh karyawan PT.XL Axiata Tbk di Bandung dalam 8 pernyataan. Setiap pernyataan disediakan jawaban yang terdiri dari 5 (lima) peluang yaitu sangat tidak setuju, setuju, ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pernyataan di dalam kuesioner kemudian diolah dan di tabulasi dan disajikan dalam satu tabel jumlah skor variabel motivasi dibawah ini :

Tabel 4.34

Skor Indikator Kinerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
P9	Karyawan telah teliti dalam bekerja	65	40	6	10	0	121
P10	Karyawan terampil dalam bekerja	25	44	27	10	0	106
P11	Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaannya	5	72	21	4	2	104
P12	Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja	50	68	3	0	2	123
P13	Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama	45	48	9	2	5	109
P14	Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan	25	24	27	10	0	106
P15	Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu	60	52	6	4	1	123
P16	Menurunnya kecenderungan penyimpangan	40	72	0	0	2	124
Jumlah							916
Rata-rata indicator							114,5

Pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa skor yang tertinggi diraih oleh pernyataan P16 yaitu responden Menurunnya kecenderungan penyimpangan, dengan skor 124. Sedangkan pernyataan yang memperoleh skor paling kecil adalah pernyataan P11 yaitu responden cukup rapih dalam melakukan pekerjaannya. Pernyataan P10 ini mempunyai makna bahwa kinerja karyawan dengan rapih dalam bekerja pada kenyataannya harapan itu tidak ditemui sehingga menyebabkan hasil kerja yang kurang maksimal.

4.2.3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.XL

Axiata di Tbk Bandung

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan yang signifikan terhadap kinerja. Dengan hasil pengamatan diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh motivasi sangat erat kaitanya terhadap kinerja karyawan PT.XL Axiata Tbk di Bandung mencapai 70,8%.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XL Axiata Tbk di Bandung, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan yang disusun sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada identifikasi masalah yang menjadi acuan dasar dari tujuan penelitian ini, adapun kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Motivasi pada PT.XL Axiata Tbk Bandung pada beberapa aspek yang diteliti, yaitu pada aspek karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja mengalami penurunan sehingga mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Pernyataan ini memiliki makna bahwa motivasi karyawan dengan harapan memilikiperasaan senang daalam bekerja dalam kenyataanya harapan itu tidak ditemui sehingga timbul kekecewaan.
2. Kinerja karyawan pada PT.XL Axiata Tbk Bandung menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan dengan salah satu faktor penyebabnya yaitu menurunnya motivasi karyawan dalam bekerja. Dilihat dari faktor kinerja karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaanya,bahwa kinerja karyawwan dengan rapih dalam bekerja padakenyataanya harapan itu tidak ditemui sehingga menyebabkan hasil kerja yang kurang maksimal.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian kepada responden PT. XL Axiata Tbk Bandung maka penulis mengajukan beberapa saran atau masukan berkaitan dengan motivasi dan kinerja karyawan, diantaranya sebagai berikut:

5.2.1. Saran bagi manajemen

1. Melihat rendahnya persepsi karyawan terhadap motivasi karyawan yakni pada indikator “karyawan merasa senang dalam bekerja” dengan pengukuran “senang dalam bekerja”, maka disarankan untuk meningkatkan interaksi dan sosialisasi antar karyawan satu dengan karyawan lainnya. Serta di berikan motivasi dari pimpinan kepada karyawan, pelatihan dan penghargaan untuk karyawan yang berprestasi agar karyawan lainpun lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.
2. Sedangkan persepsi karyawan terhadap kinerja karyawan yakni pada indikator “karyawan terampil dalam bekerja” dengan pengukuran “keterampilan”, maka disarankan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan, salah satunya dengan diberi pelatihan khusus untuk semua karyawan.

Hal ini dapat meningkatkan pola pikir kreatif karyawan untuk lebih berinovasi.

3. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu pihak manajemen perusahaan perlu memikirkan cara-cara lain atau kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan hal yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Hal ini diperlukan agar kinerja karyawannya tetap terjaga dan terpelihara dengan baik.

5.2.2 Saran bagi Peneliti berikutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan yang akan ditelitinya.
2. Selain menyebarkan kuesioner untuk penarikan data, penelitian selanjutnya sebaiknya disertai dengan wawancara sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan dapat mengurangi data yang bersifat obyektif.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan sarana dan prasarana motivasi kerja dan hasil kinerja karyawan agar hasil penelitiannya lebih baik dan lebih lengkap lagi.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosadakarya.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Hal. 132 & 230. Bandung : Elangga.
- Fathullah Jurdi, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana.
- Hamzah, 2016. *Dimensi & Indikator Motivasi*. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, T. H. 2015. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Motivasi Kerja*, Jakarta : Bumi Reksa.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilham Fahmi, 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia V.2.0 Beta(20). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016.
- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Evaluasi Kinerja SDMEdisi Revisi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Samsudin, Sadili, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sangaji, Etta Mamang & Sopiah. 2010. *Metodologi Peneliti-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi.

- Siswanto Sastro Hadiwiryono, B.S. 2016. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono . 2013. "*Statistika Untuk Penelitian*". Bandung : Refika Aditama.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana.
- Suwatno, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Uno, Hamzah B. 2016. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo . 2014. "*Manajemen Kinerja*". Jakarta. Rajawali Pos.
- 2014.indikator kinerja. (<https://www.slideshare.net/maryoeno7/tesis-3-40047775>)
- (Sabtu, 18 Oktober 2019, 23:05 WIB) (mangkunegara)

**KUISIONER PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. XL AXIATA Tbk BANDUNG**

Keterangan pilihan jawaban:

SS	=Sangat Setuju	Jenis Kelamin	: L / P
S	=Setuju	Usia	:
R	=Ragu	Pendidikan Terakhir	:
TS	=Tidak Setuju	Masa Kerja	:
STS	= Sangat Tidak Setuju		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawn telah melaksanakan tugas dengan target yang jelas					
2	Karyawan memiliki tujuan yang jelas dan menantang					
3	Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja					
4	Karyawan lebih mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakan					
5	Karyawan lebih berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya					
6	Karyawan senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakan					
7	karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif / bonus					
8	Karyawan bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan					
9	Karyawan telah teliti dalam bekerja					
10	Karyawan terampil dalam bekerja					
11	Karyawan cukup rapih dalam melakukan pekerjaannya					
12	Karyawan memiliki keterampilan dan kecakapan bekerja					
13	Karyawan memiliki empati dalam bekerja sama					
14	Karyawan telah mencapai target kerja yang telah ditentukan					
15	Karyawan mempunyai kecepatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu					
16	Menurunnya kecenderungan penyimpangan dan penyimpangan					

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 10.00 WIB
Lokasi : PT. XL Axiata Tbk di Bandung
Nama Narasumber : Aninda Pusparini
Jabatan : CSR (Customer Service Representatif)

- 1) Apa yang menjadi motivasi anda untuk bekerja disini ?
Mencari kehidupan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan hidup.
- 2) Apa alasan anda memutuskan bekerja di PT. XL Axiata Tbk di Bandung kenapa tidak di perusahaan atau Lembaga lain?
Karena disini pendapatannya lumayan besar dari komisi bonus dan gajinya.
- 3) Apakah sudah ada kesesuaian antara pendapatan dan pengeluaran anda untuk memenuhi kebutuhan?
Sudah ada kesesuaian.
- 4) Apa harapan anda pada PT. XL Axiata Tbk mengenai fasilitas yang diberikan?
Harus ada kejelasan status karyawan tetap karena disini kami masih terikat kontrak kerja.
- 5) Bagaimana hubungan anda dengan rekan kerja dan pimpinan anda serta masyarakat sekitar?
Baik, masalah pasti ada saja namun tidak sampai besar.
- 6) Ketika menjalankan tugas masing-masing adakah kerja sama atau saling membantu satu sama lain?
Ada walaupun beda bidangnya.
- 7) Selama bekerja disini apa anda pernah merasa tertekan?

Lumayan karena adanya target atau achievement yang harus dipenuhi setiap bulan.

- 8) Apakah PT. XL Axiata memberikan asuransi kesehatan kepada anda ?
Ada asuransi FWD itu gaji kita juga dipotong setiap bulanya.
- 9) Bagaimana dengan kegiatan jalan-jalan atau *refresing* apa pernah dilakukan untuk meningkatkan kembali rasa kebersamaan karyawan?
Jarang, terakhir 2 tahun yang lalu.
- 10) Bagaimana pemberian penghargaan atau reward kepada karyawan?
Ada saja setiap tahunnya biasanya tergantung dari pencapaian achievement target masing-masing karyawan.
- 11) Jika karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan SOP, apa tindakan manajer anda ?
Ditegur dengan cara dipanggil keruangan tidak secara langsung ditempat.
- 12) Apa sering diadakan training atau pelatihan kepada karyawan?
Jarang, biasanya awal-masuk saja trainingnya.
- 13) Bagaimana pimpinan memberikan motivasi kepada karyawannya?
Sesekali diadakan breafing.
- 14) Jika ada jam tambahan , apakah anda diberikan insentif berupa bonus?
Tergantung lemburnya karena apa, kalau hari libur dapat tapi kalau hari biasa tidak sesuai kebutuhan kantor terhadap karyawan tergantung situasi dan kondisi.
- 15) Bagaimana pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, disiplin, atau mencapai atau bahkan melebihi target yang diberikan ?
Untuk yang achievement target saja biasanya ada insentif berupa bonus tambahan, untuk yang lain-lain tidak ada penghargaan lain.

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 11.00 WIB
Lokasi : PT. XL Axiata Tbk di Bandung
Nama Narasumber : Yana Mulyana Suhaya
Jabatan : Manager

- 1) Bagaimana akurasi kerja bisa memberikan nilai terbaik dalam pekerjaan karyawan?
Belum seratus persen karena belum semua karyawan bisa menerjemahkan keinginan manajemen.
- 2) Bagaimana keterampilan kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya?
Keterampilan karyawan beragam artinya dari sisi kapasitas memang harus di upgrade salah satunya adalah mengikuti training kembali karena sebagian karyawan memang dia memenuhi kompetensi lainya seperti bagus dari sisi lain tapi dari sisi ITnya jeblok sedangkan kita berharap karyawan bisa multi talent bukan hanya satu bidang saja, ini harapan kita tapi kalau sampainya segitu ya sudah kita hanya mengoptimalkan kemampuannya.
- 3) Bagaimana informasi yang disampaikan karyawan dalam melaksanakan tugasnya?
Kita ingin menanamkan segala informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dalam artian karyawan diharapkan untuk jujur dalam menyampaikan segala informasi yang ada. Tidak boleh membohongi manajemen sampai kita memberikan aturan internal kalau kalian terlambat tolong jujur itu bentuk bagaimana karyawan memberikan informasi misalnya pak saya izin telat masuk karena orang tua sakit padahal mereka bangun kesiangannya. Jadi budaya yang kita bangun adalah jujur apa yang dilaporkan dia juga benar dan jujur.

- 4) Bagaimana karyawan bisa diandalkan dalam menyelesaikan tugasnya?
Belum sepenuhnya. Pertama adalah motivasi ini mulai kembali, ada orang yang mengatakan sepertinya aku kehilangan motivasi ya sehingga dia itu seperti sudah cukup. Faktor salary atau gaji misalnya dia sudah cukup, orang itu suka tantangan, nyaman saja atau bahkan tidak menyukai nah dia itu karena sudah nyaman maka sudah cukup maka akan menimbulkan kinerjanya tidak terdongkrak dengan baik dan betul-betul ini terjadi disini dan jelas karena itu dan dapat kita pastikan oh ini sebenarnya.
- 5) Bagaimana karyawan disiplin dalam mengatur waktu kehadiran yang telah ditetapkan oleh PT. XL Axiata Bandung ini?
Relatif cukup baik dalam artian misalnya contoh sederhana datang pagi pulang sore namun memang masih ada beberapa karyawan yang suka izin terlambat atau bahkan tidak masuk kerja dengan alasan mereka sendiri sesuai dengan kendala atau halangannya apa. Disiplin mengenai pekerjaan secara cukup baik karena setiap pagi kita monitor juga.
- 6) Bagaimana karyawan memanfaatkan waktu jam istirahat?
Istirahat tidak bareng tetapi system rolling sehingga layanan jalan terus, kadang-kadang yah kelebihan waktu asal tidak lebih dari batas toleransi dan prinsipnya komunikasi.
- 7) Bagaimana karyawan yang melakukan pekerjaan dengan pengawasan atau tanpa pengawasan?
Pengawasannya sesuai divisi masing-masing dan manajer selalu memonitor.
- 8) Bagaimana karyawan bisa menindaklanjuti pekerjaan yang dikerjakan?
Iya karena sudah SOP nya dan sudah tercapai dengan baik.
- 9) Bagaimana tanggung jawab karyawan dalam menjlankan tugasnya?
Mengenai tanggung jawab yang dibebankan secara umum sudah baik yang belum adalah kreatifitas misalnya tugas satu sudah selesai tapi mereka tidak inisiatif untuk mengerjakan tugas yang selanjutnya harus diingatkan kembali, harusnya bisa mengoptimalkan waktu yang ada maka dari itu kreatif dan inisiatifnya masih kurang.
- 10) Bagaimana ketelitian kerja bisa memberikan nilai terbaik dalam pekerjaan karyawan?
Sudah cukup terpenuhi karena ketelitian parameternya jelas asalkan tidak ada complain meskipun dikatakan belum memuaskan.

- 11) Perbandingan antara kinerja nyata tahun ini dengan tahun sebelumnya?
Kalau secara angka naik terus meskipun persentasenya berbeda dan ada juga yang stagnam. Harapan kita kepada karyawan adalah agar mereka selalu mau belajar dan terus membuka diri untuk menerima masukan-masukan dari semua pihak untuk harapan kedepan yang lebih baik yang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Agar tujuan dari perusahaan bisa sesuai dengan yang diharapkan.



Universitas
Winaya Mukti

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN

Kampus : Jl. Turangga Raya No. 25 Bandung , Telp/Fax : (022) 7332548
e-mail : fe@winayamukti.ac.id, website : <http://www.winayamukti.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
UJIAN SKRIPSI

TGL. UJIAN : 02 Desember 2019
NAMA : Eka Irmayanti
NIM : 4122.4.18.11.0202
PROGRAM STUDI : Manajemen
JUDUL : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
Pada PT. XL Axiata Tbk Bandung

**TELAH DIREVISI, DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI / TIM PEMBIMBING
DAN DIPERKENANKAN UNTUK DIPERBANYAK / DICETAK :**

NO.	N A M A	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Herni Suryani, SE., S.Ikom., MM.	Penguji I	
2.	Dr. H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., MM.,CHRA.	Penguji II	
3.	Granit Agustina, ST.,MM.	Penguji III	
4.	Dudun Junaedi, SE.,MM.	Pembimbing	

Bandung, 2019
Mengetahui / Menyetujui
Dekan,

Dr. H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., MM. CHRA.