

**PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM
INDONESIA TBK – DIVISI WHOLESALE
SERVICE BAGIAN CUSTOMER CARE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh :

ENDANG KUSMANA
NIM : 2013512292

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI
JAKARTA
2015**



ABSTRAK

Motivasi dan lingkungan kerja merupakan dua dari faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kinerja pegawai PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan kinerja PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care sebanyak 43 orang pada margin error 5%. Dikarenakan jumlah populasi kurang dari 100 orang, sehingga sampel ditujukan kepada semua karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi persentase dan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 3.831 + 0,768 X_1 + 0,325 X_2$. Dengan menggunakan SPSS 16 Hasil Hipotesis uji F menunjukkan F hitung = 121.846 dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 yang berarti H₃ berbunyi "Ada pengaruh signifikan motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care" diterima. Sedangkan dari uji Hipotesis secara parsial (uji t) diperoleh t hitung dari variabel motivasi sebesar 3.440, t hitung variabel lingkungan kerja sebanyak 3.083 dimana probabilitas X_1 0,002 < 0,05 dan X_2 0,004 < 0,05 maka hipotesis diterima. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,870, hal ini berarti 87% kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care dipengaruhi oleh motivasi dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan bahwa motivasi masuk dalam kategori baik, lingkungan kerja masuk dalam kategori baik, dan kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service bagian Customer Care masuk dalam kategori baik. Motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 26,94%. Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 21,62%. Motivasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi 87%. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah apabila perusahaan mengalami surplus pendanaan, dapat diberikan untuk meningkatkan variabel motivasi dalam bentuk Insentive atau bonus untuk meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan memberikan kontribusi sebesar 26,94% dan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti dari 13% (100% - 87%) diluar variabel yang penulis teliti.

Kata Kunci :

Motivasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan.



ABSTRACT

Motivation and work environment are two of the factors expected to be relatively large in influencing the performance of employees of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section. To prove the influence of both then conducted this study in order to determine the influence of motivation and work environment on employee performance and the performance of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section.

The population in this study were employees of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section were 43 people on the margin of error of 5%. Due to the number of population is less dai 100 people, so the sample is addressed to all employees of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section. Data collection method used was a questionnaire method (questionnaire) and documentation. Data analysis methods used in this study is a description of the analytical methods and the percentage of multiple linear regression. Based on the research results obtained by multiple linear regression equation $Y = 3,831 + 0.768 + 0.325 X1 X2$. By using SPSS 16 Results Hypothesis F test shows that F count = 121 846 with significant value = $0.000 < 0.05$, which means H3 reads "There is a significant influence of motivation and work environment on the performance of employees of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section" acceptable. While the hypothesis of partial test (t test) obtained t of motivation variable of 3.440, t variable work environment as much as 3083 where X1 probability $0.002 < 0.05$ and X2 $0.004 < 0.05$ then the hypothesis is accepted. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.870, this means that 87 % of employee performance of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service part influenced by motivation and work environment, while the rest is influenced by other variables that are beyond the variables examined in this study .

Conclusion that motivation into the category of good, working environment fit in either category, and the performance of employees of PT Telkom Indonesia Wholesale Division Customer Care Service section fall into either category. Motivation has an influence on the performance of employees with a contribution of 26,94% . The work environment has an influence on the performance of employees with a contribution of 21,62%. Motivation and work environment together have an influence on the performance of employees by contributing 87%. Advice can be given in this research is that if the company had a surplus of funds, may be given to increase motivation in the form of Incentive or bonuses for improving the performance of employees due accounted for 21.62%.

Keywords:

Motivation, Work Environment, Employee Performance.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service Bagian Customer Care”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Setiadi, MM Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Dr, Suyanto, SE, MM, M.Ak. Selaku Ketua STIE IPWIJA.
3. Y.I. Gunawan, SE, MM selaku Ketua Prgram Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWIJA.
4. Pimpinan dan staff PT. Telkom Indonesia Divisi Wholesale Service Bagian Customer Care yang telah memberikan waktu membantu kelancaran penelitian,
5. Kedua orang tuaku, kakak kandungku Lis Nurjanah dan Kakak Iparku Faridi Fadil serta keponakanku Ahmad Alman Fatkhul Rizki, Aldrian Faqih Januar dan Anjeli Nurfadilah Zakia. Terima kasih banyak atas semua yang telah diberikan baik moril maupun materil dan semoga menjadi anak yang soleh serta selalu membanggakan kedua orang tua. Amin; Kakak kandungku Nia Kurnia Sari (Almh) yang meninggalkan



motivasi dalam mencari ilmu dan mudah-mudahan selalu dalam genggamannya-Mu Ya Rob. Amin.

6. Kekasihku Nurul Fatimah dan keluarga Pak Luthfi. Terima kasih untuk waktu, moriil dan dukungan untuk segera menyelesaikan studi S1 ini.
7. Keluarga Hj. Nenden Nariman yang memberikan support untuk tetap terus menempuh menuju Ka'bah.
8. Mba Nunik, Mba Tina, Mba Siska, Mba Melani dan Rekan kerja yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Citivitas Akademika STIE IPWIJA.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Sarjana Manajemen STIE IPWIJA.
11. Pihak Lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang bapak, ibu dan rekan-rekan berikan, mendapat imbalan dari Yang Maha Kuasa dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, pembaca, pelaku bisnis dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Februari 2015

Penulis



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas	ii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1. Motivasi Kerja	7
2.1.1. Pengertian Motivasi Kerja	7
2.1.2. Teori Motivasi Kerja	8
2.1.3. Indikator Motivasi Kerja	10
2.2. Lingkungan Kerja	11



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja.....	11
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan kerja	13
2.2.3. IndikatorLingkungan Kerja	17
2.3. Kinerja.....	20
2.3.1 Pengertian Kinerja	20
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	21
2.3.3 Indikator-indikator Kinerja Karyawan	23
2.4. Kerangka Pemikiran.....	25
2.5. Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Populasi Penelitian	28
3.1.1 Populasi Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian.....	28
3.2.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	28
3.2.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	31
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.5.1. Uji Validitas	32
3.5.2. Uji Reliabilitas	33
3.6. Uji Asumsi Klasik	34



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

4.1.4.3 Kinerja Karyawan (Y)	56
4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.1.5.1 Uji Validitas	57
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	61
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	63
4.1.6.1 Uji Normalitas	63
4.1.6.2 Uji Multikolinieritas	64
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.1.7 Analisis Regresi Berganda	66
4.1.8 Uji Hipotesis	67
4.1.8.1 Uji Parsial (Uji t)	67
4.1.8.2 Uji Simultan (Uji F)	68
4.1.9 Koefisien Determinasi	69
4.1.9.1 Simultan	69
4.1.9.2 Parsial	70
4.2. Pembahasan	70
BAB 5 PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Budaya Perusahaan Telkom	47
Tabel 4.1	Data Kuesioner	53
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	55
Tabel 4.6	Deskriptif Persentase Motivasi.....	56
Tabel 4.7	Deskriptif Persentase Lingkungan Kerja.....	57
Tabel 4.8	Deskriptif Persentase Kinerja.....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Motivasi (X_1)	59
Tabel 4.10	Keputusan Validitas X_1	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja.....	60
Tabel 4.12	Keputusan Validitas X_2	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Y	61
Tabel 4.14	Keputusan Validitas Y.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas X_1	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas X_2	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Y	63
Tabel 4.18	Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Berganda	67
Tabel 4.20	Uji Parsial (Uji t)	68
Tabel 4.21	Uji Simultan (Uji F).....	69
Tabel 4.22	Determinasi Simultan	70
Tabel 4.23	Determinasi Parsial.....	71



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1	Organisasi Perusahaan	49
Gambar 4.2	Grafik Normal P-P Plot	64
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuesioner
Lampiran 2	Distribusi Jawaban Responden.....
Lampiran 3	Uji Validitas dan Realibilitas.....
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh Perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima (Mathis and Jakson, 2002; 89).

Dalam kondisi saat ini, perubahan lingkungan bisnis, baik teknologi, politik, ekonomi sangat berpengaruh pada perusahaan-perusahaan besar khususnya dalam menghadapi persaingan. Pada umumnya perusahaan yang tidak mampu menghadapi persaingan memiliki kinerja dan kualitas produk yang rendah. Untuk mampu membawa organisasi perusahaan dalam memasuki lingkungan bisnis, manajer harus bertanggung jawab untuk merencanakan dan memiliki kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan. Kesuksesan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Sumber daya terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang yang telah memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka pada organisasi (Handoko, 2001 : 133). Simamora (2002: 21) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Mathis, Robert L. dan Jackson. John H. (2006:378) kinerja dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah kuantitas pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja, kualitas dalam ketaatan dalam prosedur dan disiplin, keandalan dalam melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervisi minimum, kehadiran masuk kerja setiap hari dan sesuai jam kerja, dan kemampuan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

Tiffin dan Mc. Cormick (dalam As'ad, 2001 :49) kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya. Faktor Situasional meliputi faktor sosial dan organisasi, faktor fisik dan pekerjaan. Faktor sosial dan organisasi meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

lingkungan sosial. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, desain dan kondisi alat-alat kerja, penentuan ruang kerja, dan lingkungan kerja, Menurut Siagian dalam Dhina Rista Harpitasari, (2010: 12) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (motivation), disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi. Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang motivasi dan lingkungan kerja. Jika motivasi baik dan lingkungan kerja baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan kinerja (Griffin 2003:38). Motivasi merupakan dorongan, keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari diri manusia untuk berbuat atau untuk melakukan sesuatu (Wursanto, 2005:301). Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang di tentukan.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Pada dasarnya sudah ada motivasi dan lingkungan kerja yang baik pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Divisi Wholesale Service bagian Customer Care, akan tetapi masih ditemukan adanya presentasi yang fluktuatif. Dalam hal ini masih banyak karyawan yang datang terlambat masuk kerja dan tidak masuk kerja tanpa atau adanya surat keterangan. PT Telkom Indonesia, Tbk Divisi Wholesale Service bagian Customer Care yang berlokasi di Jalan Kapt. Tendean No. 39. Kinerja bagian customer care dinilai kurang baik.

Adapun lingkungan kerja Telkom DWS Bagian Customer Care peneliti mengetahui dari observasi awal, dalam kondisi keamanan perusahaan sangat memberikan perhatian khusus dengan adanya pemeriksaan kepada setiap tamu yang datang, mewajibkan bagi karyawan yang menggunakan sepeda motor diwajibkan memakai helm ketika memasuki area parkir guna ketertiban dan kesadaran akan pentingnya memakai helm ketika berkendara. Tersedianya tempat parkir kendaraan sehingga karyawan bisa tenang dalam bekerja. Adanya ventilasi agar sirkulasi udara di ruangan selalu segar. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penulis mencoba mengangkatnya kedalam penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA, TBK – DIVISI WHOLESALE SERVICE BAGIAN CUSTOMER CARE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care?
3. Apakah Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja PT TELKOM DWS Bagian Customer Care
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut :



1. Bersifat Teoritis :

- a. Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia.
- b. Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

2. Bersifat Praktis :

Bagi PT TELKOM DWS Bagian Customer Care khususnya, untuk mengetahui sejauh mana Motivasi dan Lingkungan Kerja berdampak pada Kinerja yang diharapkan Perusahaan, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun Strategi untuk meningkatkan Kinerja Karyawan.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Motivasi Kerja

2.1.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti “dorongan” atau daya penggerak. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang Siagian, 2003:138). Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan (Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2006 : 89).

Motivasi adalah sekelompok faktor yang menyebabkan individu berperilaku dalam cara-cara tertentu (Griffin, 2003:38). Motivasi merujuk pada kekuatan-kekuatan internal dan eksternal seseorang yang membangkitkan antusiasme dan perlawanan untuk melakukan serangkaian tindakan tertentu. Motivasi karyawan mempengaruhi kinerja, dan sebagian tugas seorang manajer adalah menyalurkan motivasi menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasional.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Sedangkan motivasi

tersebut adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam angka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang ditentukan sebelumnya (Sondang Siagian, 2003:138). Menurut Hasibuan (2003:95) bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Dari pendapat para ahli diambil kesimpulan motivasi adalah berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

2.1.2 Teori Motivasi Kerja

Kebutuhan merupakan keinginan psikologis atau keinginan psikologis yang tidak terpenuhi dalam diri seorang individu.

1. Teori “ERG”

Alderfer dalam Siagian (2004:166) mengungkapkan teori kebutuhan yang disebut teori ERG, tiga kelompok teori kebutuhan tersebut adalah:

a. *Existence* (Keberadaan)

b. *Relatedness* (Keterikatan)

c. *Growth* (Pertumbuhan)

Teori ERG juga mengungkapkan bahwa sebagai tambahan terhadap proses kemajuan pemuasan juga proses pengurangan keputusan. Yaitu, jika seseorang terus-menerus terhambat dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan menyebabkan individu tersebut mengarahkan pada upaya pengurangan karena menimbulkan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang lebih rendah. Penjelasan tentang teori ERG Aldefer menyediakan sarana yang penting bagi manajer tentang perilaku. Jika diketahui bahwa tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dari seseorang bawahan misalnya, pertumbuhan nampak terkendali, mungkin karena kebijaksanaan perusahaan, maka hal ini harus menjadi perhatian utama manajer untuk mencoba mengarahkan kembali upaya bawahan yang bersangkutan memenuhi kebutuhan akan keterkaitan atau kebutuhan eksistensi. Teori ERG Aldefer mengisyaratkan bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan sesuatu guna memenuhi salah satu dari ketiga perangkat kebutuhan.

2. Teori “Tiga Kebutuhan”

Dikemukakan oleh David McClelland dalam Siagian (2004 : 167) inti teori ini terletak pada pendapat yang mengatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai tiga jenis kebutuhan, yaitu:

a. Kebutuhan akan berprestasi (*Need for Achievement*)

b. Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for Power*)

c. Kebutuhan afiliasi (*Need for Affiliation*)

2.1.3 Indikator Motivasi Kerja

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow. Teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow menurut Sofyandi dan Garniwa (2007 : 102). terdiri dari:

1. Kebutuhan fisiologis (*Physiological-need*)

Kebutuhan Fisiologis Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya.

2. Kebutuhan rasa aman (*Safety-need*)

Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan, maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

3. Kebutuhan sosial (*Social-need*)

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpuaskan secara minimal, maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan sebagainya.

4. Kebutuhan penghargaan (*Esteem-need*)

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.

5. Kebutuhan aktualisasi diri (*Self-actualization need*)

Aktualisasi diri merupakan hirarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang. Malahan kebutuhan akan aktualisasi diri ada kecenderungan potensinya yang meningkat karena orang mengaktualisasikan perilakunya. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Menurut Robbins (2003:86) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi. Menurut Basuki dan Susilowati (2005:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:17) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Alex S. Nitisemito (1992:183) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Menurut Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat

mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No.261/MENKES/SK/II/1998 Tentang: Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja, bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Persyaratan kesehatan lingkungan kerja dalam keputusan ini diberlakukan baik terhadap kantor yang berdiri sendiri maupun yang berkelompok.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Alex S. Nitisemito (1992:184) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan,diantaranya:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

1. Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.
2. Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.
3. Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
4. Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukan udara yang ada.

5. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.
6. Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.
7. Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbins-Coulter (1999:93) lingkungan dirumuskan menjadi dua, meliputi lingkungan umum dan lingkungan khusus.

1. Lingkungan Umum

Segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan kondisi teknologi yang meliputi:

- a. Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan

pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas atau prestasi kerja.

1) Fasilitas alat kerja

Seseorang karyawan atau pekerja tidak akan dapat melakukan pekerjaan tanpa disertai alat kerja.

2) Fasilitas perlengkapan kerja

Semua benda yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung berproduksi, melainkan sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.

3) Fasilitas sosial

Fasilitas yang digunakan oleh karyawan yang berfungsi sosial meliputi, penyediaan kendaraan bermotor, musholla dan fasilitas pengobatan.

- b. Teknologi adalah alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat canggih yang langsung digunakan dalam produksi seperti komputer, mesin pengganda, mesin hitung.

2. Lingkungan Khusus

Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (1992,159) yaitu sebagai berikut:

1. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut (Saydam, 1996:381).

2. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak

pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

4. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “*air condition*” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

5. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM).

Dari dua pendapat yang berbeda yaitu dari Nitisemito (1992:159) dan Sedarmayanti (2009:28) tentang lingkungan kerja diharapkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan akan betah dalam bekerja. Dari dua pendapat berbeda peneliti mengambil indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dan keamanan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola, mengatur, memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi potensial, secara nyata. Faktor produksi manusia bukan hanya bekerja secara fisik saja akan tetapi juga bekerja secara fikir. Optimalisasi sumber daya manusia menjadi titik sentral perhatian organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia adalah sumber yang sangat penting atau faktor kunci untuk mendapatkan kinerja yang baik. Menurut Hasibuan (2002:160) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153). Menurut Stolovitch and Keeps (dalam blog Mangkuprawira) Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Kinerja menurut Faustino Cardosa Gomes (2003:195) kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan

dengan produktivitas. Kinerja menurut Simamora (1997:339) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal. Menurut Casio 1992 dalam (blog Mangkuprawira) Kinerja adalah pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (2001:193) yaitu faktor-faktor kinerja juga dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta berperilaku lainnya. Menurut Tiffin dan Mc. Cormick

(dalam As'ad 2001:49) menyatakan ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu:

1. Faktor Individual

Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta faktor individual lainnya.

2. Faktor Situasional

- a. Faktor fisik pekerjaan, meliputi: metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).
- b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Faktor-faktor kinerja juga dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keperilakuan lainnya (Handoko, 2001:193).

Menurut Siagian dalam Dhina Rista Harpitasari, (2010: 12) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi. Menurut Bernardin (dalam Robbins, 2003:260) bahwa kinerja dapat dikatakan baik bila karyawan memenuhi hal sebagai berikut:

1. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
3. Waktu produksi (*production time*), diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
4. Efektivitas, persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas dibebankan organisasi.
5. Kemandirian, tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain, diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya.
6. Komitmen kerja, tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.3.3 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.

3. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml & Berry dalam *Journal of Marketing* (dalam Sudarmanto, 2009:14) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.4 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama dalam perusahaan, karena manusia selalu ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tantangan tersendiri bagi manajer karena keberhasilan manajer tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Apabila masing-masing individu dalam perusahaan dapat berjalan efektif dengan kata lain, kelangsungan perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perusahaan sangat mengharapkan adanya kinerja yang tinggi dari setiap karyawannya. Peningkatan kinerja dapat dipengaruhi dengan memberikan motivasi kerja pada karyawan dan lingkungan kerja yang memadai.

Dalam kinerja karyawan agar seseorang lebih semangat lagi perlu adanya motivasi dalam bekerja. Tetapi motivasi bukan merupakan satu-satunya agar kinerja karyawan baik. Dengan adanya motivasi, maka terjadilah kemauan kerja dan dengan adanya kemauan untuk bekerja serta dengan adanya kerja sama, maka kinerja akan meningkat. Dengan adanya motivasi yang mendukung seperti tercukupinya kebutuhan fisiologis karyawan seperti makan atau minum atau sandang pangan, adanya rasa aman dari perusahaan yang berupa asuransi keselamatan atau kesehatan, adanya rasa sosial seperti tidak membedakan karyawan satu dengan karyawan lain, adanya rasa penghargaan diri dengan adanya bonus atau adanya pujian dari pimpinan, adanya kebebasan

menyampaikan pendapat, maka karyawan dalam bekerja semakin semangat sehingga kinerja karyawan akan baik.

Selain motivasi, lingkungan kerja juga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung seperti kebersihan di perusahaan membuat suasana kerja yang menyenangkan, hubungan dengan rekan kerja yang harmonis, tersedianya fasilitas kerja yang memadai, penerangan/cahaya yang cukup diruangan, sirkulasi udara yang bersih, tidak adanya bunyi yang tidak dikehendaki/kebisingan, bau tidak sedap, dan terjaminnya keamanan seperti adanya satpam bisa menjaga di lingkungan luar gedung diharapkan menunjang proses dalam bekerja dapat meningkatkan kinerja Sehingga hubungan faktor-faktor tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006:71). Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dalam kaitannya dengan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

H2 : Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

H3 : Ada pengaruh motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008: 80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT TELKOM DWS Bagian Customer Care yang berjumlah 43 orang.

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care

No	Bagian-bagian karyawan	Jumlah Populasi
1	OLO Assurance	17
2	OLO Fulfillment	7
3	Engineer On Site	15
4	War Room	4
Total		43

Sumber : Data Perusahaan diolah

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Suharsimi, 2006:118). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

3.2.1 Variabel bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. Motivasi (X1)

Motivasi kerja adalah faktor-faktor yang ada di dalam maupun di sekitar pegawai PT TELKOM DWS Bagian Customer Care yang mempengaruhi dalam pekerjaan. Indikatornya motivasi kerja dari teori hierarki kebutuhan diukur dari teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow menurut Sofyandi dan Garniwa (2007 :102). terdiri dari :

- a. Kebutuhan fisiologis (*physiological-need*)
- b. Kebutuhan rasa aman (*safety-need*)
- c. Kebutuhan sosial (*social-need*)
- d. Kebutuhan penghargaan (*esteem-need*)
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization-need*)

2. Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai PT TELKOM DWS Bagian Customer Care pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja di ukur dari Nitisemito (1992:159) dan Sedarmayanti (2009:28) terdiri dari:

- a. Suasana kerja
- b. Hubungan dengan rekan kerja
- c. Tersedianya fasilitas kerja
- d. Penerangan/cahaya
- e. Sirkulasi udara
- f. Kebisingan

g. Bau tidak sedap

h. Keamanan

3.2.2 Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah : Kinerja (Y), adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care di dalam melaksanakan pekerjaannya Indikator kinerja karyawan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah:

- a. Kuantitas
- b. Kualitas
- c. Keandalan
- d. Kehadiran
- e. Kemampuan Bekerjasama

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan. Data ini berupa hasil dari pengisian kuesioner mengenai Motivasi, Lingkungan kerja, dan kinerja yang diisi oleh karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa struktur organisasi karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini hanyalah sumber data internal. Sumber data internal adalah sumber data yang didapat dari dalam perusahaan atau organisasi dimana penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini sumber data internalnya adalah karyawan PT TELKOM DWS Bagian Customer Care. Data internal berupa data poin penilaian hasil karya karyawan, profil dan struktur organisasi PT TELKOM DWS Bagian Customer Care dan jawaban hasil pengisian kuesioner.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah :

1. Angket (kuesioner)

Teknik angket adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden dan responden akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut (Umar, Husein. 2005:82). Pemilihan teknik angket dalam

penelitian ini agar memperoleh data yang akurat secara langsung dari orang-orang yang akan dimintai data.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui arsip dan dokumentasi (Umar, Husein. 2005:83). Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya, maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan data tentang gambaran umum PT TELKOM DWS Bagian Customer Care, dan data-data lain yang mendukung.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi, 2006:168). Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini digunakan tehnik uji validitas internal yang menguji apakah terdapat kesesuaian diantara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukur validitas digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson (dalam Suharsimi, 2006: 170) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi
 X : skor butir
 Y : skor total yang diperoleh
 N : jumlah responden

(Arikunto, Suharsimi, 2006:170) Dalam rumus *Korelasi Product Moment* dari Pearson, suatu indikator dikatakan valid apabila $N = 37$ dan $\alpha = 0,05$ maka $r_{tabel} = 0,325$ dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} (0,325) = \text{valid}$

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} (0,325) = \text{tidak valid}$

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS Ver 16 (*Statistical Product and Service Solution*) dimana tiap item (variabel) bisa dilihat pada tabel korelasi.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 2006:178). Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen adalah rumus Alpha Cronbach (Suharsimi, 2006:196) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ob^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum_{ob} 2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009:45). Menurut Nunnally (dalam Ghozali, 2009:46) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Selanjutnya untuk uji validitas dan reliabilitas digunakan alat bantu dengan menggunakan program SPSS Ver 16.

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006: 147). Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan

mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi standar normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransinya dan lawannya atau *variance inflation factor* (VIF). Jika VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolinieritas.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola *scatter plot* membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Munculnya gejala heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif Presentase

Analisis deskriptif presentase digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada pada penelitian ini yang terdiri dari motivasi kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2) dan kinerja karyawan (Y). Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis ini yaitu :

- Membuat tabel distribusi jawaban angket X_1 , X_2 , dan Y .
- Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan.
- Menjumlahkan skor jawaban yang diperoleh dari tiap responden.
- Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus sebagai berikut :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

DP : Deskriptif Persentase (%)

n : Jumlah nilai yang diperoleh

N : Jumlah nilai ideal

Untuk penskoran dari tiap jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menentukan sebagai berikut :

- Untuk jawaban sangat setuju responden diberi skor 5
- Untuk jawaban setuju responden diberi skor 4
- Untuk jawaban kurang setuju responden diberi skor 3
- Untuk jawaban tidak setuju responden diberi skor 2
- Untuk jawaban sangat tidak setuju responden diberi skor 1

3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu pengaruh Motivasi (X_1) dan Lingkungan (X_2) terhadap Kinerja (Y) pada PT TELKOM DWS Bagian Customer Care. Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008:258) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependent (kinerja karyawan)

a : Koefisien regresi (konstanta)

b_1 : Koefisien regresi motivasi kerja

b_2 : Koefisien regresi lingkungan kerja

X_1 : Variabel independent (motivasi kerja)

X_2 : Variabel independent (lingkungan kerja)

3.7.3 Pengujian Hipotesis Penelitian

3.7.3.1 Pengaruh X_1 , X_2 terhadap Y Secara Parsial (Uji t)

Uji partial (uji t) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independent yaitu motivasi (X_1) dan lingkungan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependent yaitu kinerja (Y) secara parsial.

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%. adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.

3.7.3.2 Pengaruh X_1 , X_2 terhadap Y Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) ini digunakan untuk melihat apakah variabel independent yaitu motivasi (X_1) dan lingkungan (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent yaitu kinerja (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau variabel bebas dari model regresi linier tidak mampu menjelaskan variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau variabel bebas dari model regresi linier mampu menjelaskan variabel terikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar P. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 2006 *Prosedur Penelitian : suatu Pendekatan Praktik* Cetakan Ketigabelas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- As'ad, Mohammad. 2001. *Psikologo Industri*. Liberty. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: B-P UNDIP.
- Gomes, F. Cardosa. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Griffin, R.W. 2003. *Manajemen*. Jakarta. Erlangga.
- Handoko, T.H. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Press.
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jayadi. 2012. *Laboratorium Statistik*. Bahan kuliah. Jakarta; IPWIJA
- Mathis, Robert L. dan Jackson. John H. 2006. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito, Alex S. 1992. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
_____. 2000. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Raharjo, Sahid, 2013. *Bantuan Olah Data Penelitian dengan SPSS [On-line]* Available <http://www.konsistensi.com>
- Rivai, veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen, P. 2003. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga



Sedarmayanti. 2009. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

_____. 2004. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.

Sofyandi dan Garniwa. 2007. *Perilaku Organisasional*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Cetakan Pertama. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu organisasi*. Yogyakarta. Andi Offset.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Mangkunegara



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta